



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción de los productores
Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria de Huanca
sancos – Ayacucho 2017.

TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Br. Sumari Vilchez, Héctor

Br. Salcedo Huamán, Nancy

ASESOR:

Dr. González González, Dionisio Godofredo

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION

Talento Humano

PERÚ-2018

DEDICATORIA

Queremos ofrecerle este trabajo primeramente a Dios, quien nos ha dado la vida, el entendimiento y la sabiduría para desarrollar este trabajo, a nuestra hija Damarys quien es el motivo de nuestra existencia y de seguir buscando la superación en nuestra vida profesional, a nuestros padres y hermanos quienes han estado junto a nosotros, dándonos ese apoyo moral y/o espiritual, alentándonos para culminar este proyecto.

Héctor Sumari Vílchez

Y

Nancy Salcedo Huamán

AGRADECIMIENTOS

Expresar nuestros sinceros agradecimientos a nuestros familiares, amigos y a todas las personas que nos brindaron su apoyo moral y espiritual para el desarrollo del presente estudio.

Así mismo, hacer extensivo nuestros agradecimientos a los docentes de esta casa de estudios por compartir sus conocimientos, a nuestros compañeros de trabajo de la Agencia Agraria Huanca Sancos, a los productores agropecuarios usuarios de nuestra institución por su confianza y sinceridad para la obtención de los datos de campo, los mismos nos sirve para una autoevaluación y de esta forma reorientar la metodología de trabajo que venimos desarrollando hasta la fecha.

Los autores.

PRESENTACIÓN

Honorables miembros del Jurado:

Con motivos del cumplimiento de la reglamentación de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, ponemos a su disposición la tesis “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, el mismo que fue desarrollado con el fin de encontrar el nivel de satisfacción de los productores agropecuarios del ámbito de la Provincia Huanca Sancos.

Tenemos la plena convicción que más adelante este tipo de investigaciones tengan una repercusión en la mejora de la calidad de servicios por parte de las instituciones públicas, de esta forma reorientar políticas de trabajo en este caso en beneficio de los productores agropecuarios que a la vez vienen a ser los clientes.

Los Autores

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	27
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	33
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio.....	40
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos.....	43
II. MÉTODO.....	44
2.1. Diseño de investigación.....	45
2.2. Variables, operacionalización.....	46
2.3. Población y muestra.....	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5. Métodos de análisis de datos.....	53
2.6. Aspectos éticos.....	53
III. RESULTADOS.....	54
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS.....	73

ANEXOS.....	79
Anexo N° 01: Acta de aprobación de la UCV	
Anexo N° 02: Declaración jurada de originalidad	
Anexo N° 03: Instrumento	
Anexo N° 04: Matriz de consistencia	
Anexo N° 05: Matriz de operacionalización de variable	
Anexo N° 06: Matriz de validación	
Anexo N° 07: Constancia que acredite la realización del estudio	
Anexo N° 08: Rango de relaciones	
Anexo N° 09: ficha de validación de instrumento	
Anexo N° 10: Galería fotográfica	
Anexo N° 11: Artículo científico	

RESUMEN

La presente investigación denominada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017”, investigación no experimental, diseño descriptivo correlacional transversal causal, cuyo propósito es conocer el grado de relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores agropecuarios, la metodología utilizada para la presente investigación, fue el análisis descriptivo e inferencial no paramétrica, para el procesamiento de datos se utilizó el software SPSS V20 y Excel y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con 60 preguntas para dos variables la primera con tres dimensiones y la segunda con dos dimensiones, la población de 270 productores agropecuarios de los cuales se tomó 158 unidades de análisis para muestra, para la Confiabilidad, los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto de observación de 10 productores agropecuarios se determinó la confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cron Bach, para el análisis inferencial se utilizó una prueba no paramétrica de correlación, debido a que las variables son de tipo ordinal que corresponde al estadístico Tau B de Kendall, así mismo se ve que bajo un valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 menor al nivel de significancia α : 0,05 ($p < 0,05$), se puede decir que si existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores con un valor del coeficiente de correlación Tau B de Kendall de 0,666 (correlación fuerte), que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los productores agropecuarios con un coeficiente de correlación Tau B de Kendall de 0,559 el cual considera un nivel moderada de correlación, que si existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los productores agropecuarios con un coeficiente de correlación Tau B de Kendall de 0,474 el cual considera un nivel bajo de correlación, que si existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los productores agropecuarios con un coeficiente de correlación Tau B de Kendall de 0,657 el cual considera un nivel fuerte de correlación entre las variables contrastadas. Consecuentemente se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. El presente estudio desarrollado es muy importante, debido a que las conclusiones obtenidas, servirán para diseñar mejores alternativas de políticas de trabajo orientadas a mejorar el servicio y los niveles de satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos.

Palabras clave: servicio, nivel de satisfacción, usuario.

SUMMARY

The present research called "Quality of Service and Satisfaction of Agricultural Producers Users of the Agrarian Agency Huanca Sancos - Ayacucho, 2017", non-experimental research, causal transversal correlational descriptive design, whose purpose is to know the degree of existing relationship between the quality of service and the satisfaction of the agricultural producers, the methodology used for the present investigation was the non-parametric descriptive and inferential analysis, the SPSS V20 and Excel software was used for the data processing and a questionnaire was used to collect the data 60 questions for two variables the first with three dimensions and the second with two dimensions, the population of 270 agricultural producers of which 158 units of analysis were taken for sample, for Reliability, the instruments were subjected to a pilot test of observation of 10 ag producers The reliability was determined with Cron Bach's Alpha Coefficient, for the inferential analysis we used a non-parametric correlation test, because the variables are of the ordinal type that corresponds to the Tau B statistic of Kendall, likewise it is seen that under a sig. value (bilateral) equal to 0.000 lower than the level of significance α : 0.05 ($p < 0.05$), it can be said that if there is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the producers with a value of Kendall's Tau B correlation coefficient of 0.666 (strong correlation), that there is a significant relationship between the response capacity of the workers and the satisfaction of the agricultural producers with a Kendall Tau B correlation coefficient of 0.559 which considers a moderate level of correlation, that if there is a significant relationship between the courtesy and the satisfaction of the agricultural producers with a Kendall's Tau B correlation coefficient of 0.474 which considers a low level of correlation, that if there is a significant relationship between personal competences and the satisfaction of agricultural producers with a Kendall Tau B correlation coefficient of 0.657, which considers a level strong correlation between the contrasted variables. Consequently, the research hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. The present study is very important, because the conclusions obtained will serve to design better work policy alternatives aimed at improving the service and the levels of satisfaction of agricultural producers users of the Huanca Sancos Agrarian Agency.

Keywords: service, satisfaction, user

I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

El presente trabajo de investigación, nos motiva la iniciativa al ver de cerca que hoy en día los ciudadanos han dejado de ser los usuarios conformistas que reciben el servicio de una institución que ofrece y esto fue que los ciudadanos pasaron ser clientes, conociendo qué pagan una cantidad de dinero por el servicio; el hecho, exigen servicios de calidad, así las instituciones públicas se transforma en abastecedoras de servicios para los ciudadanos que le solicitan la calidad de servicio.

La Agencia Agraria Huanca Sancos como una institución desconcentrada del sector agrario, Dirección Regional Agraria Ayacucho y del Ministerio de Agricultura y Riego, tiene como Misión suprema en la que el objetivo principal es el bienestar del agricultor a través de una provisión de bienes y servicios de calidad los mismos son producto del buen diseño y ejecución de políticas en el sector agrario y una Visión a futuro en este caso al 2022 nuestro país debe tener un sector agrario competitivo e insertado tanto al mercado nacional e internacional a través de la buena producción y calidad de los productos agroalimentarios. Se rige sus actividades a través de documentos de Gestión como el Plan Operativo Institucional – POI que se elabora anualmente, los mismos tienen un objetivo principal elevar la producción y productividad del hombre del campo, en ese sentido todas las metas, tareas, presupuestos y otros están orientados con ese fin.

Las variables que en el presente estudio planteamos es la calidad de servicio por parte del personal de la institución mencionada y satisfacción de productores agropecuarios, los mismos tienen una estrecha relación, los mismos nos permiten conocer circunstancialmente el nivel de funcionalidad de la institución pública y evaluar que si los objetivos y metas programadas se están cumpliendo, permitiéndonos más adelante replantear y reorientar las políticas de acción en beneficio de los ciudadanos, en este caso los productores agropecuarios usuarios.

Como instituciones del estado calidad de servicio de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el Perú, a la actualidad todavía presenta muchas dificultades en su inserción en los diferentes estamentos desde el Gobierno Central hasta un Gobierno Local o instituciones desconcentradas, siendo las problemáticas que detallamos a continuación:

Nivel Internacional

A nivel internacional, el papel de los usuarios de las instituciones del estado, ha cumplido un papel importante, donde los organismos internacionales como la OMS en temas de los servicios de salud, la FAO en temas de producción de alimentos, servicios y extensión agraria; dan prioridad al usuario y/o cliente en este caso viene a ser los pacientes y agricultores respectivamente.

Tansi, V. (2010, pp. 7) en un artículo denominado “El papel del Estado y la calidad del sector público”, el Director el Departamento de Asuntos Fiscales del Fondo Monetario Internacional, Revista de la CEPAL 71, plantea que la calidad del servicio que brinda una entidad estatal al público usuario es posible ser evaluada teniendo en consideración la función del Estado en la sociedad. Se considera eficiente el accionar de una entidad pública cuando sus integrantes mediante un arduo trabajo planificado y estratégico logran hacer realidad los objetivos fijadas por el Estado para la institución pública. Los integrantes de la entidad pública no deben permitir que la corrupción distraiga y desoriente el cumplimiento de su función social y el logro de los objetivos y metas trazadas, debido a que la corrupción perjudica el cumplimiento de su misión institucional y compromete negativamente a los recursos financieros, materiales y humanos. Para que el sector público logre los objetivos y metas formuladas debe asegurar la calidad de atención al público usuario, ello implica el aprovechamiento racional y estratégico de los recursos institucionales, evitando a toda costa que la corrupción distorsione el uso eficiente de sus recursos y el trabajo de sus miembros.

Christoplos, I. (2010) en un artículo denominado”, Foro Global sobre Seguridad Alimentaria y Nutrición. FAO. Roma, indica “ los servicios de extensión y asesoría agraria (AEAS) realizan una referencia a diferentes organizaciones sea al sector privado y/o público, como a las grandes organizaciones de agricultores, empresas privada dedicadas a la agricultura, que contribuya fácil acceso de los agricultores y otros actores rurales a la información adecuada, al conocimiento, la tecnología para mejorar el desarrollar sus propias habilidades, poniendo en práctica, organizativas y de gestión, a fin de paliar sus medios de subsistencia y bienestar”.

La información que nos brinda el Diario de Economía y Negocios, Gestión (2014, pp. 12) en un artículo titulado “¿El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina?”, en un análisis que realiza al entrevistar a Luis García Tello, Catedrático de Administración de Servicios de la Universidad de Piura, manifiesta la atención de calidad que deben prestar las instituciones al público es una de las preocupaciones centrales de la actualidad mundial y latinoamericana, debido a que la calidad de atención exige de los trabajadores su máxima atención laboral y la máxima optimización de sus recursos materiales y financieros. Debemos tener esperanza de que en el Perú cambie la situación de la corrupción reinante, pero para que suceda ello, los integrantes de una institución pública tienen que luchar por desterrar la corrupción primero de su persona, luego de toda la institución, con ello se estaría en parte asegurando que se brinde atención de calidad en los servicios que presta una entidad estatal.

Nivel Nacional

Para la modernización del Estado como política nacional ha sido aprobada mediante Decreto Supremo N°004-2013-PCM, la cual permite concretar una gestión pública por resultados a través de las políticas públicas nacionales y el planeamiento que forman los cinco pilares a tomar en cuenta, las que están orientados a mejorar significativamente la

atención de calidad en los requerimientos del ciudadano que acude a los servicios que brindan las entidades públicas y privadas. Las Políticas Públicas Nacionales se aplican en el marco de la política del Estado, que está conducido en su realización por el Programa del Gobierno que está conduciendo los destinos del país. Dentro de este marco los funcionarios de las entidades públicas tienen que estar capacitados para identificar las principales dificultades que aquejan a la sociedad y para luego determinar las prioridades de la agenda pública según las necesidades y problemas fundamentales que la población requiere que se le atienda.

La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE), Ley N° 29158 de 2007, en el artículo 22° señala como facultades de los ministerios el diseñar, establecer, ejecutar y supervisar las políticas nacionales y sectoriales, asumiendo su rectoría de ellas. Asimismo el artículo 23° señala que son funciones generales de los ministerios formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno, así como aprobar las disposiciones normativas que les correspondan. En nuestro país los ministerios son los organismos estatales que diseñan y ejecutan las políticas nacionales y sectoriales del desarrollo del país en sus diferentes aspectos, son ellos los responsables de la coordinación con los tres niveles de gobierno: local, regional y nacional para el mejor logro de los fines y objetivos de las políticas públicas del país. Por tal motivo es de alta responsabilidad que los ministerios sean las encargadas de regir y conducir los destinos del país repartidos en diferentes sectores, muchos aspectos del desarrollo del país dependen de si los ministerios y sus integrantes cumplen o no a cabalidad sus funciones que el Estado les asignó.

Según la Ley N° 300482 el MINAGRI es la entidad pública que cuenta con las facultades y competencias de diseñar la Política Nacional Agraria, por ello mediante el Decreto Supremo N° 002 – 2016 - MINAGRI, ha diseñado dicha política con 12 ejes: el manejo sostenible de agua y suelos, el desarrollo forestal y de la fauna silvestre, la seguridad jurídica de la tierra, la

infraestructura y tecnificación del riego, el financiamiento y seguro agrario, la innovación y tecnificación agraria, gestión de riesgo de desastres en el sector agrario, el desarrollo de las capacidades, la reconversión productiva y diversificación, el acceso a mercados, la sanidad agraria e inocuidad agroalimentaria, y el desarrollo institucional. Esta política agraria desarrolla objetivos de mediano y largo plazo que más tarde ayudan al desarrollo sostenible de la agricultura, priorizando en la agricultura familiar, permitirán activar el desarrollo y la inclusión social en beneficio de la población rural, la cual más adelante contribuirá en la seguridad alimentaria y en la disminución de la desnutrición en el país. Este sector económico de la sociedad peruana es uno de los sectores más importantes en la vida económica de una gran parte de la población peruana, principalmente de personas, familias, comunidades y organizaciones sociales ligados a la producción de la tierra y que contribuye significativamente a la calidad de vida de la población por producir alimentos de diversa naturaleza.

El artículo 3º de la Ley N° 30048, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 997, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura, señala como sus funciones el diseñar, establecer, ejecutar y supervisar las políticas nacionales y sectoriales en materia agraria, ejerciendo la rectoría y vigilando su obligatorio cumplimiento en los tres niveles de gobierno. En tal sentido el MINAGRI es el organismo ejecutiva del Estado la encargada del diseño y ejecución de las políticas nacionales del sector agricultura del país. Por ello es de vital importancia que este ministerio esté integrado en sus diferentes áreas por personal directivo y trabajadores debidamente capacitados en la materia de agricultura y de los diferentes necesidades de conducción y ejecución que requiere este importante sector público del país, ya que de ella depende en gran medida el desarrollo sostenido de la agricultura en el país.

Asimismo, el MINAGRI tiene como ámbito de competencia las siguientes materias: tierras de uso agrícola y de pastoreo, tierras forestales y tierras eriazas con aptitud agraria; recursos forestales y su aprovechamiento; flora y

fauna; recursos hídricos; infraestructura agraria; riego y utilización de agua para uso agrario; cultivos y crianzas; sanidad, investigación, extensión, transferencia de tecnología y otros servicios vinculados a la actividad agraria. Siendo así, en diciembre de 2014 se aprobaron los Lineamientos de Política Agraria, a través de la Resolución Ministerial N° 0709-2014-MINAGRI, constituyéndose un marco orientador para la toma de decisiones y el documento base para un diseño participativo y especializado de la Política Nacional Agraria. Esta norma faculta al MINAGRI el diseño y ejecución de las políticas y planes estratégicos del desarrollo de la agricultura en sus diversos aspectos y modalidades, la coordinación interna y externa del sector con la finalidad de apuntalar el cumplimiento de los fines y objetivos que se trazan a mediano y largo plazo en la política agraria del país, así como la realización de lo trazado en los planes estratégicos de desarrollo de los diferentes líneas y sectores del sector agrícola a corto plazo. El desarrollo agrario del país depende en muchos aspectos de cómo el MINAGRI planifica y ejecuta las políticas y programas agrarias. En parte dependerá del capital humano dedicado a dichas políticas, programas y planes agrarios, de cómo y para qué lo hacen.

La Política Nacional Agraria como instrumento de orientación estratégica de mediano y largo plazo, se alinea a las normas nacionales y sectoriales, y a los compromisos del Estado a nivel internacional y nacional. Esto implica, que tal instrumento de desarrollo agrario del país no solamente tiene relaciones directas con las instituciones, familias y organizaciones dedicadas a este sector de la economía peruana, sino también mantiene relaciones externas con otros Estados y organismos internacionales en aspectos y asuntos que atañen al proceso agrícola; lo cual también implica el establecimiento de relaciones de carácter legal como con la FAO, OMS, etc. con la finalidad de tratar asuntos relacionados al sector que regulen el ingreso y salida de productos agrícolas que favorezcan a los agricultores del país, así como favorezcan el ingreso de alimentos agrícolas a la población peruana.

Caracterizan a la agricultura peruana los siguientes aspectos:

- Las tierras de uso agrícola y de pastoreo, según el fenecido Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA), el 99% de la superficie presentan problemas de erosión, con niveles que van desde leve hasta severo, el 65.7% de la superficie que evidencia erosión severa se ubica en la sierra, el 30.6% está en la costa y el 3.7% en selva. El 26.8% de la superficie tiene problemas de desertificación y el 0.24% de hectáreas presenta problemas de salinización. Esta realidad de la superficie del país afecta significativamente a la calidad y cantidad de la producción agrícola según las regiones naturales.
- Los recursos hídricos en el Perú tiene una dotación de agua del 4.6% del agua superficial del planeta. Existe la reducción de los glaciares hasta en un 43% que equivale a una pérdida anual de 1.26% considerando desde 1970 al 2014, estimándose que al 2020 se proyecta una pérdida hasta en un 9% de los glaciares, lo que determina la decreciente disponibilidad de este líquido elemental en el futuro. Esta realidad hídrica del país marca no solamente la calidad de vida de los peruanos sino también el desarrollo de la agricultura, ya el hombre y la agricultura dependen enteramente de la existencia del agua en sus diferentes presentaciones (lluvias, ríos, lagos, mares, glaciares y subterráneas). La población peruana en permanente crecimiento requiere de agua dulce en el uso doméstico y agrícola, pero por la desigual distribución de este tipo de agua en la superficie del territorio nacional su uso es la mayoría de los casos deficitario y de baja calidad, a esto se agrega la contaminación hídrica por acción del hombre y por la disminución de los glaciares a causa del calentamiento global.
- Los recursos forestales y la fauna silvestre del país se caracteriza por tener una superficie forestal que abarca más de la mitad del territorio nacional, sin embargo, significativamente no contribuye a la economía nacional, representando solo el 1.1% (1,700 millones de dólares al 2010) del PBI nacional. En torno al recurso forestal se encuentra el problema de la

deforestación del bosque natural, principalmente del bosque primario, que consecuentemente arrasa con muchas especies vegetales y animales al destruirse su hábitat sensiblemente han venido disminuyendo y muchas especies se han extinguido, otras se hallan en peligro de extinción. Se calcula con las tasas de deforestación señaladas se pierden más de un millón de hectáreas de bosque cada diez años. A esto se agrega la extracción descontrolada de la flora y fauna silvestre de las diversas partes del Perú, así como la introducción de especies de animales y vegetales exóticas han contribuido notablemente a la modificación de la biodiversidad.

- La infraestructura de riego según el último CENAGRO (2012) en los últimos 50 años hasta el 2012 se ha incrementado constantemente hasta llegar a 2 579,9 hectáreas que representaría el 36,2% de la superficie agrícola total del país., sin embargo sólo es aprovechado de modo eficaz el 35% del espacio agrícola y sólo el 12% de las áreas cultivadas están bajo el sistema de riego, en cambio la mayor parte de la agricultura nacional es desarrollada mediante el riego por gravedad. Se calcula que unos 46 988 Km. de canales de irrigación que representa el 85% de ellas están sin revestir, generando pérdidas del recurso hídrico alrededor del 15% al 20% del total. Esta realidad de la situación de riego del país genera un conjunto de problemas en la agricultura, como por ejemplo el incumplimiento de las metas planificadas anualmente en la producción agrícola, conflictos agrícolas por falta de agua de riego en zonas escasas del recurso hídrico, particularmente en momentos de sequía. Esta situación perjudica el desarrollo del agro nacional, especialmente a los pequeños agricultores que ven disminuidos sus magros ingresos económicos, afectando sensiblemente la calidad de vida de su familia.
- La innovación y la investigación agraria en el país tiene un desarrollo muy débil, no es competitivo a nivel internacional y tiene poca contribución a nivel nacional, por tal razón la agricultura peruana es de deficiente tecnificación productiva, especialmente en la agricultura familiar y la pequeña agricultura que produce bajo rendimiento por hectárea en

productos de importancia nacional, de tal modo que tiene poca contribución en el Valor Bruto de la Producción Nacional. Con la agricultura no sostenible que la mayoría de los productores agrarios se desarrollan los conocimientos y tecnologías de la agricultura originaria del país no puede recuperarse significativamente, así contribuyendo muy por debajo de su potencial productivo a la economía de las familias y comunidades que los practican.

La sanidad agraria es otro de las características deficitarias de la agricultura nacional, que poco se ha avanzado en el control fitosanitario y de la ganadería. En la agricultura continua afectando sensiblemente la producción agrícola especialmente la pequeña agricultura y la agricultura familiar por la presencia de un conjunto de enfermedades que atacan a los cultivos y a los animales de crianza, de las que destacan la mosca de la fruta y la fiebre aftosa, que viene provocando fuertes perjuicios económicos en la agricultura y en la ganadería. Las deficiencias de la sanidad agraria dejan sentir su impronta en las malas prácticas agrícolas en los procesos de producción, almacenamiento, procesamiento, distribución, higiene, etc. de los alimentos animales y vegetales. Los resultados de la Encuesta Nacional Agropecuaria (ENA) indican que sólo el 1% de los productores agropecuarios cumplen con las Buenas Prácticas de Producción Agraria. Estas malas prácticas agrícolas generan pérdidas económicas a los agricultores y afectan a la calidad de vida de los consumidores, de tal modo que la contribución económica de la agricultura y la ganadería al país tiene serios reparos que deben ser solucionados por los responsables de la conducción de la política agraria a nivel nacional.

- Los servicios financieros no cubren las demandas de los agricultores por la deficiente participación de las entidades financieras como los Bancos, la Cooperativa, las Cajas de Ahorro y Crédito, etc. para la mayoría de los agricultores del país el crédito agrario es inaccesible, por ello muchos agricultores se quedan en el sub desarrollo. Muchas veces los préstamos que obtienen de las entidades financieras son de alto costo que dificulta el

cumplimiento de los pagos crediticios que termina llevándolo a la quiebra. También el poco manejo técnico de la agricultura lleva al fracaso a los productores agrícolas prestamistas, agregándose a esto eventos adversos como la sequía, inundaciones, exceso de lluvias, heladas, granizadas, etc. que no permiten cumplir con los pagos establecidos por el crédito agrario, llevando a la quiebra al agricultor de baja calidad de producción.

- La titulación de tierras es otro problema de la agricultura nacional que no permite los avances importantes en la producción, ya que la informalidad en la propiedad de las zonas rurales no permite acceder al crédito agrario, impactando negativamente en la producción agrícola.
- La asistencia técnica y capacitación agraria, según datos del CENAGRO (2012) solamente el 8% de los productores agropecuarios se han beneficiado de estos servicios, sólo el 5% ha recibido algún tipo de capacitación, de los cuales sólo el 20% fueron mujeres. recibieron alguna capacitación, asesoría o asistencia llegan a 284 mil agricultores, de los cuales el 58% recibió capacitación en temas de cultivos y el 26% en temas ganaderos. Estas cifras representan la verdadera cara deficitaria de la agricultura peruana, ya que solamente una mínima parte de los agricultores del país reciben alguna capacitación y asistencia técnica para mejorar su producción. La mayoría de los agricultores desarrollan prácticas agrícolas no tecnificadas ni sostenibles, ya que se las arreglan como puedan, constituyéndose en uno de los sectores más vulnerables no solamente del sector agrario sino de todos los sectores económicos del país.
- El desarrollo de mercados y cadenas de valor en los últimos tiempos para la agricultura nacional ha tenido un progreso positivo, debido a que en determinados productos agrícolas las exportaciones se han incrementado en caso del café, cacao, espárragos frescos y en conservas, así como banano, uvas, mangos, paltas, cítricos, y, recientemente, la quinua, entre otros productos. Es destacable la participación del Perú en las diferentes negociaciones en los mercados internacionales que ayudan en la

exportación de varios productos agrícolas, favoreciendo a ciertos sectores de la agricultura del país, que las familias involucradas en dichas exportaciones se han beneficiado económicamente, mejorando la calidad de vida de sus familias. Sin embargo el Tratado de Libre Comercio (TLC) no ha sido favorable a un buen sector de agricultores que se vieron afectados su economía con la importación de productos agrícolas de otros países.

Para mejorar y atender de manera urgente la problemática del sector agrario en el país, en el marco de la inauguración del Fórum denominado: *“Problemática Económica en el Sector Agrario del País – Alternativas y Deudas Agrarias”*, organizado por la Congresista Elsa Anicama Ñañez y que contó con la participación de diversos especialistas como el Ing. Elvis Risco Olivera, representante de la Autoridad Nacional del Agua – ANA, Jorge Tello Coello, del Ministerio de Agricultura y Riego, Silvia Melgarejo, representante de COFIDE, entre otros invitados, quienes hicieron llegar sus experiencias y aportes en busca de una solución a la problemática del sector agrario. El desarrollo agrario del país es un asunto de interés nacional que debe ser resuelta prioritariamente por el Estado peruano, debido a que un sector importante de la población está dedicada a este sector de la economía, asimismo en este sector se encuentran la población más pobre del país y la mayor cantidad de mano de obra. Se debe buscar políticas y mecanismos de la reducción de la brecha productiva en el sector agrario, con la finalidad de favorecer a la mayor parte de los agricultores del país que les permita mejorar su situación económica.

La legisladora Elsa Anicama plantea que mediante la aprobación del Programa de Reestructuración de la Deuda Agraria (PREDA), puede mejorarse el crédito agrario que favorecería a muchos agricultores del país. *“Vamos a tomar las riendas y enmendar errores de otros gobiernos. Promover acciones que permitan apoyar de manera integral a los campesinos en el uso productivo de los recursos naturales renovables, agua, suelo, entre otros aspectos, así como el apoyo económico sostenible para el*

sector agrario”. En dicho evento se abordó el tema del crédito agrario que en la actualidad representa un cuello de botella del sector y que se debería buscar una alternativa a la deuda agraria que aún mantienen miles de agricultores del país. El financiamiento agrario debe buscar mecanismos de resolver el crédito agrario que sean accesible a la mayoría de los agricultores y que los pagos del crédito no deben demasiados altos.

Elizabeth Martínez Condori, representante de la Asociación Nacional de Defensa del Agricultor Peruano manifestó que el problema de la recuperabilidad del crédito agrícola es un tema muy importante ya que posibilita avizorar en el largo plazo la viabilidad del sistema de crédito y la rentabilidad de la actividad agrícola. El sistema del crédito agrario no debe estar basado en el subsidio mediante el cobro de menores tasas de interés, sino debe buscar otras alternativas mucho más viables para los agricultores.

Vela, L. & Gonzales, J. (2011) señala que en el año 2010, el Ministerio de Agricultura actualizó su Plan Estratégico Sectorial Multianual (2007 – 2011), en la que se identificó como el problema central el “Bajo nivel de desarrollo agrario y rural”, que generaba problemas de “dependencia e inseguridad alimentaria”, “migración rural” y “pobreza y exclusión social”. Todos estos elementos eran causa directa de una “baja calidad de vida”. Se identificó que el problema central “Bajo nivel de desarrollo agrario y rural” tiene como causas directas:

- a. Bajo nivel de competitividad y rentabilidad agraria
- b. Aprovechamiento no sostenible de los recursos naturales
- c. Limitado acceso a servicios básicos y productivos
- d. Débil desarrollo institucional del sector agrario

En los problemas señaladas se percibe claramente que la agricultura en el Perú está lejos de ser una actividad económica sostenible, rentable y competitiva, por estar limitado por los grandes problemas que aquejan a este importante sector como el bajo nivel de tecnificación, el poco acceso al crédito agrario, poca asistencia técnica, bajo nivel de desarrollo del sector

agrario, entre otros, que no permiten el despegue de esta importante actividad.

El poco acceso no solamente a la información agraria, sino también al apoyo técnico – asistencial de la gran mayoría de los agricultores por casas estructurales y por la complicada geografía son factores limitantes que no permiten el desarrollo óptimo del agricultor. Por otra parte el sistema de investigación y extensión agraria por su reducido alcance y precario desarrollo tiene poca contribución a la mejora de la agricultura nacional. Del mismo modo los servicios de la sanidad agraria también tiene un desarrollo limitado, es una necesidad la ampliación de su cobertura y la mejora de sus servicios sanitarios. Otro de los problemas de vital importancia para el desarrollo del sector agrario es el acceso a los mercados regionales e internacionales, que tiene un desarrollo ínfimo por la continuidad de la desarticulación de muchos mercados regionales del país y la poca accesibilidad al mercado internacional

El balance del funcionamiento y desarrollo del sector público agrario es débil y precario en muchos aspectos, cuyo sistema de planificación y desarrollo en todos los niveles de gobierno, así como en los mismos agricultores que tiene muchas limitaciones no permite todavía diseñar y desarrollar políticas agrarias de largo plazo, predominando la planificación y ejecución de proyectos cortoplacistas, con un sesgo presupuestal por indicadores de producto. Por otro lado se percibe con nitidez no solamente la desarticulación entre sectores de la economía peruana, sino también la desarticulación cunde al interior del sector agrario entre los distintos programas, proyectos, así como con las actividades del mismo sector agrario. En el sector agrario hay poca información sistematizada, que no permite toma de decisiones en forma satisfactoria en el proceso de evaluación de los diferentes sectores de la agricultura en el Perú.

.Nivel Regional

La Dirección Regional Agraria Ayacucho es una Unidad Ejecutora del Gobierno Regional, con 12 Agencias Agrarias desconcentradas en las provincias de: Lucanas, Parinacochas, Paucar del Sara Sara, Huanca Sancos, Sucre, Víctor Fajardo, Cangallo, Vilcashuaman, Huamanga, Huanta, La Mar y Valle Rio Apurímac-Ene, con funciones enmarcadas en el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Ayacucho y el Ministerio de Agricultura, cumpliendo actividades normativas, con presencia efectiva para el desarrollo de la agricultura regional, con resultados acertados de gestión y concertación de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria Ayacucho con los Gobiernos Locales, organismos públicos descentralizados (SENASA, INIA, AGRORURAL), instituciones públicas, privadas y organización de productores.

La agricultura en el departamento de Ayacucho es una actividad de alto riesgo por los fenómenos agroclimáticos adversos, falta de financiamiento y un Plan de Desarrollo Regional acorde a nuestra realidad, situaciones que determinan una fuerte descapitalización del agro, conllevando a una continua pérdida de competitividad, empobrecimiento de los productores, distorsión y desarticulación de la cadena productiva y acceso a mercados; por cuyas razones, la agricultura es poco rentable y mayormente de subsistencia, determinando el incremento de la pobreza rural, baja calidad de vida, inseguridad alimentaria, analfabetismo y baja esperanza de vida, entre otros.

En tal sentido, ante la problemática existente en el Sector Agrario, la Dirección Regional Agraria viene implementando decisiones políticas de brindar todo el apoyo necesario al sector agrario para mejorar la calidad de vida con enfoque de seguridad alimentaria del poblador rural, promoviendo la presencia del Sector Agrario en los pueblos más alejados.

En la región Ayacucho se ha identificado muchas problemáticas en el sector agrario los mismos mencionamos de acuerdo a los ejes estratégicos:

Bajo nivel de competitividad y rentabilidad agraria

- Limitado acceso a los mercados

- Ineficacia del servicio de información agraria rural
- Insuficiente nivel de inversiones en el sector agropecuario y forestal.
- Bajo nivel de investigación, innovación y transferencia tecnológica.
- Elevado riesgo financiero y poco acceso al financiamiento
- Fragmentación de la propiedad y limitado avance en titulación
- Brecha de infraestructura productiva
- Limitada cobertura del servicio de sanidad
- Bajo nivel de gestión y organización empresarial
- Sistema tributario inadecuado e informal
- Alta exposición a factores climatológicos y fenómenos adversos que causan desastres naturales.

Inadecuado aprovechamiento de los recursos naturales

- Inadecuada gestión y uso de los recursos naturales
- Degradación de los suelos, deforestación y contaminación
- Ineficacia en investigación y desarrollo de la biodiversidad

Débil gobernabilidad en el sector Agrario y Rural

- Centralismo en la gestión pública
- Inadecuada estructura organizacional del MINAGRI
- Insuficiente articulación de actores públicos y privados ligados al sector agrario
- Carencia de una Política de Estado

Marcada inequidad económica y social en el medio rural

- Bajo nivel de seguridad alimentaria y reducido impacto de los programas sociales en el medio rural.
- Escaso acceso a los servicios básicos y bajos niveles de salud y educación.

La Dirección Regional Agraria Ayacucho, conjuntamente con sus 12 Agencias Agrarias que funciona en cada provincia presentan algunas limitaciones y debilidades, los que podemos mencionar:

- Limitado Presupuesto Institucional 2017 para el cumplimiento metas y objetivos.

- Falta de atención con servicios agrarios a productores por amplitud territorial.
- Falta de implementación con logística (camionetas, motocicletas, equipos de cómputo, internet), para cumplimiento efectivo de actividades a nivel regional.
- Algunas Agencias Agrarias no cuentan con local propio.
- Falta de capacitación y actualización de los profesionales y técnicos de la Dirección Regional Agraria Ayacucho.
- Implementación con personal de acuerdo al CAP y CNP vigente.
- Limitado acceso de productores al sistema financiero.
- Predominio del minifundio en el área rural.
- Falta de capacidad organizativa de los productores.
- Limitado acceso de productores a servicios agrarios públicos y privados.

1.2. TRABAJOS PREVIOS:

En Para darle un buen sustento y coherencia al trabajo, se ha explorado información que guarde relación con las variables de esta investigación, hallándose, como antecedentes los siguientes estudios:

Nivel internacional

A través de diferentes medios se ha hecho la búsqueda de datos e información de temas que tengan relación con el presente estudio, siendo uno de ellos Toniut, H. (2013). En su tesis: “La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata”. Para optar el Grado de Magister en Administración de negocios. Su tamaño de muestra consta de 330 clientes, el tipo de investigación es descriptivo; llega a la conclusión de que, los proveedores de bienes y servicios ó las empresas para estar a flote en el mercado deben realizar una exhaustiva evaluación de su competitividad y luego de un análisis detallado rediseñar sus planes de acción los mismos que servirán a futuro para mejorar los servicios y que esta repercute en la satisfacción de los clientes. Una herramienta para el diagnóstico de las

expectativas y la medición de su performance es la satisfacción. Además en las recomendaciones hace hincapié que para obtener un buen indicador es necesario realizar una buena selección de las verdaderas prioridades que puedan tener los clientes. Las variables evaluadas a una entidad proveedora de servicios o bienes facilitara una mejor apreciación de la verdadera realidad de su organización. Los consumidores de productos y usuarios de servicios tienen una tendencia a cambiar de parecer los mismos que lo hacen de acuerdo a sus hábitos, gustos, preferencias, optimización de recursos y la priorización de sus necesidades.

Además, Gabriel, A. (2003). En su tesis titulada “Medición de la Calidad de los Servicios”. Trabajo de investigación para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas. Universidad del Cema. Con un tamaño de muestra de 200 clientes, tipo descriptivo; llega a la conclusión de que, el creciente mercado que es muy exigente, conlleva a tomar algunas decisiones de realizar estudios detallados de la calidad de servicio que se está brindando a los clientes o usuarios, además su medición y aseguramiento de los mismos. La satisfacción representa uno de los indicadores de mucha relevancia, siendo la percepción y la particularidad de cada servicio que representa el performance de los tipos de negocio, los mismos hacen más complejo su estudio.

Álvarez, M. (2004) en la Tesis “Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial”, Universidad de Veracruz, México, concluye que la atención de la calidad al público usuario es un elemento indispensable y necesario para el desarrollo institucional, así como para la medición de los logros obtenidos en la atención al cliente. Por otro lado Lamuño, G. (2010). En su tesis titulada “Medición de la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Acceso a Internet con Banda Ancha” Tesis para optar el grado de Magíster en Mercadeo para Empresas, Universidad Central de Venezuela; concluye que, el estudio de la calidad percibida que tiene mucha relación con los servicios, en los numerosos y

diversos estudios desarrollados de mercado, el análisis de las variables que detallan el comportamiento complejo por diversos factores del consumidor han sido de mucha importancia y prioridad. En el epílogo del trabajo realizado indica que el usuario que demanda la atención del servicio que requiere percibe el tipo de atención que se le está brindando, en cuanto a calidad del producto, precios, trato, eficiencia, etc. Todos ellos determinan la dimensión de la confiabilidad y fiabilidad del público usuario con respecto de la atención brindada por la entidad.

Nivel Nacional

Pastor, O. (2014), en su tesis “Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda”, Pontificia Universidad Católica del Perú, formula como conclusiones que los usuarios de Cajamarca y Tumbes evalúan la calidad del producto de modo drástico, muestran severidad al momento de exigir los resultados y expresan baja satisfacción con la atención brindada. En Cusco y Lima los clientes muestran mayor satisfacción, cuyas expectativas y percepciones bordean alrededor del 20%. Con la realización de la prueba de satisfacción se logró alcanzar a la máxima expectativa en promedio total entre el 56.1% y 71.65%. Los datos de la investigación revelan que es de urgente necesidad la implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de la atención de los usuarios por parte de las entidades públicas. Por otra parte, en el caso de las EPS, los servicios que presta a la población usuaria en el tratamiento de las aguas residuales no es claramente notoria, por ello sus resultados son poco valorados, lo cual trasciende en el nivel de satisfacción del cliente, y esto genera una corriente de opinión del público con respecto al servicio prestado por la EPS. Los usuarios muestran mayor satisfacción cuando los locales de pago están cerca a sus hogares y mayor insatisfacción cuando la entidad es lenta en la resolución de los reclamos, lentitud en la realización de las nuevas instalaciones, en tal sentido el tiempo tiene un valor público.

Luján, J. (2011) en la investigación titulado “Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño 2011”, Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima, Perú, concluye que la seguridad en la atención del paciente crítico y el grado de fiabilidad para el usuario externo por el servicio brindado es de baja calidad ocasionando el sentimiento de insatisfacción por la atención recibida por parte del personal de salud, siendo los reclamos más importantes la lentitud y el maltrato a los usuarios del hospital, en consecuencia recomienda que el hospital debe capacitar al personal de salud para la optimización del tiempo y los recursos en la atención, así como para un trato humanitario y eficiente de los pacientes.

Mochón, P. & Montoya, Y. (2013), en la tesis “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Es salud Chiclayo-2013”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, concluyen que un 64,18% de los pacientes atendidos por el personal de salud tiene una percepción de insatisfacción, sin embargo en cuanto a la empatía mostrado por los trabajadores y por la seguridad brindada en la atención a los enfermos tiene una aceptación considerable por parte de los usuarios.

García, M. (2011) en la tesis “Medición de la Satisfacción del clientes en una Empresa de Retail”, Universidad de Piura, Perú, logra concluir en el sentido de que los clientes de la empresa se hallan entre el límite de los niveles de la insatisfacción y la satisfacción por la atención brindada, por ello el control de la satisfacción de los usuarios por parte de la empresa no es buena.

Según los estudios realizados por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en la "Encuesta de Lima Metropolitana y el Callao para la determinación de la línea de base en materia de protección al consumidor", se evidencia que el 80% de los 4,050 consumidores encuestados prefirieron a la calidad del

producto o servicio antes que al precio. Los consumidores procedentes del nivel socioeconómico A, B y C se informan de la calidad del producto y del precio antes de realizar la compra mediante la radio, televisión, prensa escrita, el internet, etc.; mientras los consumidores provenientes de los niveles socioeconómicos D y E consideran prefieren recibir la información y decidir la compra en la misma tienda. El 81% de consumidores consultados en el último año indicaron que no habían tenido problemas con los proveedores de los productos o servicios, por ello denota la satisfacción de los clientes. El 80% de los encuestados afirmaron que tenían la intención de presentar queja o de reclamar cuando no esté satisfecho con el producto, el precio o con la atención. El 64% considera que su reclamo genera un cambio positivo en las empresas. El 45 % de total de consumidores consultados señalaron que tenían conocimiento de la existencia del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Esto datos, expresan avances en el empoderamiento de los consumidores, por ejemplo, más de la tercera parte de los encuestados consideraron que la presentación de los reclamos a las instituciones y empresas era fácil de hacerlo. Es necesario que se continúe con la implementación de canales y mecanismos de mayor empoderamiento de los consumidores, entre ellas realizar mayor difusión del Código de Protección y Defensa del Consumidor. En la tarea del empoderamiento del consumidor, las instituciones el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, los medios de comunicación, etc. juegan un rol muy importante y son las instituciones de mayor confianza de los ciudadanos en materia de protección de sus derechos como consumidores.

En la actualidad se nota claramente que hay avances en la concienciación del público consumidor en cuanto a defensa de sus derechos de consumidor. Esto implica un cambio cultural en la actitud de los consumidores, hay mayor conocimiento de sus derechos, hay mayor predisposición a los reclamos y mayor empoderamiento como consumidores. Sin embargo hay todavía mucho trecho por recorrer hasta lograr el empoderamiento en la mayor parte de los consumidores, por ello urge realizar acciones orientados a capacitar al consumidor en su rol de vigilante de la calidad de atención que brindas las tiendas, empresas, instituciones,

etc., con la finalidad de que el cliente o usuario logre mayores niveles de satisfacción por el servicio recibido y si no recibe la atención de calidad que esperaba muestre una actitud asertiva, haciendo valer sus derechos.

Nivel Local

Alarcón, P. (2013), en la tesis “Factores Sociodemográficos y Organizacionales Asociados a la percepción de la calidad de atención en usuarias del consultorio externo de Obstetricia. Hospital Regional de Ayacucho, 2013”, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú, concluye que los factores sociodemográficos no están asociados en la calidad de la atención percibida por los usuarios; sin embargo, si se encuentran asociadas los factores organizacionales en la atención percibida por las usuarias que acuden a los consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Ayacucho.

Amao, I. & Porras, T.(2012), en la tesis “Calidad de Servicio en la satisfacción de los huéspedes de los hoteles tres estrellas en la ciudad de Ayacucho”, Universidad San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú, concluye que las dimensiones consideradas en el presente estudio la dimensión calidad de servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los huéspedes, por lo tanto las empresas prestadoras de este servicio deben incidir en no descuidar estos detalles y aspectos, que más adelante puedan cambiar de opinión y afectar en la rentabilidad de la empresa.

Rivera, N. (2012), en su tesis “Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de los servicios de salud en el Hospital Regional de Ayacucho”, Universidad San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú, obtuvo como conclusiones; que la calidad de atención por parte del personal de los servicios de salud en el Hospital Regional de Ayacucho, no se encuentra en un nivel adecuado, que pueda satisfacer a los usuarios. Un 37,9% de los usuarios encuestados mostró insatisfacción ante la calidad de atención de los servicios de salud; mientras que un 33% resulto estar satisfecho. El tiempo de espera mayor a 30 minutos para la

consulta y la presencia de personas extrañas en el momento de la consulta generan insatisfacción en los pacientes ($p < 0,01$); mientras que el ambiente de consulta limpio y decorado y el tiempo de duración adecuada en la consulta, se comportaron como variables de satisfacción para la percepción del usuario ($p < 0,01$); la mayor proporción de usuarios mostraron satisfacción ante el lenguaje utilizado por el profesional de salud durante la consulta ($p < 0,01$). Estos datos reflejan la existencia de la relación directa entre el nivel de la calidad de la atención brindada por la institución y el nivel de la satisfacción o insatisfacción mostrado por el usuario. Mayor satisfacción en el usuario cuando hay mejor nivel de calidad de atención; menor nivel de calidad de atención genera en el usuario mayor nivel de insatisfacción. Consecuentemente se generan una corriente de opinión positiva o negativa por parte del público usuario frente a la atención brindada por el hospital. Las opiniones negativas afectan en forma negativa a la reputación del personal de salud y a la imagen de la institución.

1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:

Es necesario dar una consistencia teórica al desarrollo de la presente investigación conceptualizando cada una de las variables y las dimensiones. Para ubicarnos de buena forma en la presente investigación con definiciones fundamentales:

Calidad de Servicio

Calidad:

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010); define a la calidad como la serie de cualidades o características que presenta un bien o un servicio como propias de su naturaleza interna, que tienen la peculiaridad de poder satisfacer determinadas necesidades o expectativas de los consumidores. Estas cualidades del producto o servicio proporciona al consumidor elementos de juicio que le permite interpretar de una u otra manera y muchas veces hasta tomar decisiones de consumir o no consumir determinado producto o servicio que se le ofrece.

La norma ISO 9000, define a la calidad como las características propias de la naturaleza del servicio o producto consumido, que tiene la capacidad de satisfacer las necesidades y requerimientos del público consumidor. Sin embargo, Juran, J. (1990) desde otra perspectiva concibe a la calidad como la adecuación del producto o servicio a la necesidad de uso del consumidor. Deming, W. (1989) indica que la calidad es la característica de los servicios o artículos que poseen la capacidad de garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Feigenbaum, A. (1940) propone desde una visión más integral, en sentido de que, en la calidad de servicio o producto a consumir que satisfaga las necesidades, expectativas y requerimientos de los clientes, participan un conjunto de factores por parte de quienes ofertan desde los recursos humanos hasta los materiales e infraestructurales. Fontalvo, T. (2009), las empresas, instituciones, etc. al ofertar sus productos o servicios están respondiendo a las demandas, necesidades o deseos de los consumidores que tienen ciertas exigencias en la satisfacción de sus necesidades. Actualmente el público consumidor está mejor informado, tiene mayor disposición a reclamar y tiene mayor empoderamiento que en épocas pasadas.

Características del servicio de calidad

Para Aniorte, N. (2013) señala como características de los servicios de calidad son las que deben cumplir los objetivos para la que fue diseñado o creado, debe ser adecuado para el uso fácil y seguro del consumidor, debe satisfacer o solucionar las necesidades y requerimientos del consumidor, y debe lograr resultados que esperaba el consumidor.

Dimensiones de la Calidad

Sandoval, P. & Munch, L. (2006) indican que las dimensiones de la calidad de servicios son las siguientes:

- **Confiabilidad** es la cualidad de los ofertores de responder mediante la calidad del producto o servicio según lo ofrecido o prometido al consumidor, es logrado cuando se le cumple al cliente con la calidad de producto o servicio tal cual fue ofrecido.
- **Comprensión** es el otorgamiento de esfuerzos de dotar u ofertar un producto de calidad, de dar una atención o servicio esmerado y personalizado al cliente.
- **Capacidad de respuesta** es la prestación rápida, oportuna y eficiente del servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.
- **Competencia** son las capacidades, habilidades, destrezas, conocimientos, técnicas, etc. que poseen las personas, empresas e instituciones que brindan los servicios capaces de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores.
- **Accesibilidad** es capacidad de las empresas, instituciones, personas, etc. de ofrecer a sus clientes o usuarios las facilidades de acceso, contacto y acercamiento que permita generar confianza y satisfaga las necesidades de los consumidores.
- **Credibilidad** es la capacidad de lograr de las empresas, instituciones o personas en los usuarios o clientes la confianza, el crédito y la reputación mediante la veracidad, honestidad y la atención o prestación de calidad en sus productos o servicios.
- **Cortesía** es el trato amable, personalizado, respetuoso y esmerado que deben brindar las empresas, instituciones o personas que ofertan servicios o productos a sus consumidores.
- **Tangibilidad** es la capacidad de los servicios o productos que oferta la empresa, institución o personas de satisfacer objetivamente las necesidades o expectativas de los consumidores.
- **Empatía** es la capacidad de las personas ofertan los productos o servicios de ponerse en el lugar del cliente, preocupándose por satisfacer las necesidades y expectativas del cliente con esmero, amabilidad y trato personalizado.
- **Responsabilidad** es la capacidad de las empresas, personas, instituciones, etc. de ofrecer sus productos o servicios con la debida

seriedad, cumplimiento de los estándares de calidad, facilitando accesibilidad, buena atención, etc. que satisfagan los requerimientos del consumidor.

Servicio

“Es la acción y efecto de servir” concepto de acuerdo a la Real Academia Española.

Sangüesa, M.(2006). Define sobre el servicio que *“son un tipo especial de producto”*. El servicio es producto de una interfaz que resulta de entre un proveedor y cliente la cual resulta indispensable.

Además Betancourt. Y, (2010). Manifiesta: *“El termino servicio proviene de latín servitum y define a la acción y efecto de servir”*. Se puede deducir que servicio no es la producción de bienes materiales sino más bien se refiere a la prestación humana que satisface alguna necesidad social .

Stanton, E, (2000). Define al servicio, "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades"

Características del servicio

Son características básicas de los servicios, debido a que no se puede sentir, no se pueden ver, no se puede probar, no se puede oír y no se pueden oler. Según Berry. L, (1989). Detallan que el servicio tiene cuatro características: Son intangibles, debido a que un consumidor de un servicio no podrá colocar en la bolsa de compras como a cualquier producto. Son Heterogéneos, debido a que es muy complejo uniformizar debido a que los caracteres o algún factor influyente puede causar algún error en el proveedor de servicio la misma pueda dar una mala impresión al cliente. Son inseparables, debido a que se consume el servicio mientras se realiza el proceso con el cliente. Imperdurable, debido a que no se pueden almacenar.

Elementos del servicio al cliente

Mejía, M.(2009). Indica los elementos del servicio al cliente: Contacto cara a cara, primordial debido a que el responsable de atender al cliente presente una sonrisa y esté atento en lo que le dirá. Relación con el

cliente, la confianza es uno de los factores que juega un papel importante para establecer una relación por parte de una organización proveedora de servicios. Correspondencia, es necesario que el cliente se encuentre comunicado para corresponder cualquier inquietud. Reclamos y cumplidos, cualquier promesa debe ser cumplida, si no fuere así se pierde la credibilidad y confianza la que más adelante repercutirá en la buena marcha de la organización. Instalaciones, es muy importante que el cliente sienta sensaciones de confort, seguridad y confianza, para lo cual es necesario que el lugar se encuentre limpio, ordenado, que huelga bien, etc.

En la actualidad en los consumidores se está produciéndose un cambio cultural, debido a que se hallan mejor informados, con mayor conciencia de la satisfacción de sus necesidades y expectativas, tienen mayor capacidad de toma de decisión en la elección de los productos o servicios, muestran mayor empoderamiento y asertividad, entre otras cualidades que permite por un lado crear en la población la cultura de la calidad de consumo y por otro lado generar cambios en los que ofrecen los productos o servicios orientados a satisfacer mejor las expectativas y necesidades del público usuario: cumplir con las expectativa del cliente, despertar en el cliente nuevas necesidades, responder inmediatamente a las solicitudes de los clientes, eliminar o reducir al máximo los defectos que entorpecen la satisfacción del cliente, entre otras actitudes positivas. Lo cual ha provocado en las empresas la cultura de la mejora continua de la oferta de sus productos y servicios en todas las áreas y niveles de la orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, incluso anticipándose a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos en la prestación de servicio.

Satisfacción de los usuarios

ISO, (2008). Define a la satisfacción como *“la percepción del cliente sobre el grado en que sean cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”*.

La satisfacción del usuario considerada en el presente estudio como una variable, la cual es objeto de realizar su definición o concepto respectivo, tal es el caso de Zambrano, A. (2007). Expresa que *“los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto”*. Para lo cual se han realizado muchas encuestas con el objetivo de obtener información de la medida de la calidad que tiene mucha realización con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio.

Mayo, J. & Loredó, N.(2009). Definen que “la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. La interpretación de este concepto expresa el cumplimiento de las expectativas por parte del consumidor del servicio.

Kotler, P.(2001), señala que la satisfacción del cliente o consumidor es el nivel de estado de ánimo satisfactorio, placentero que se logra en la persona que consume un determinado producto o servicio como la resultante de haber solucionado su necesidad o expectativa, produciéndose tres niveles de satisfacción: **la insatisfacción** es cuando no se ha resuelto o cubierto los requerimientos y expectativas del consumidor con el producto o servicio ofrecido; **la satisfacción** es cuando se ha logrado resolver o cubrir las necesidades o expectativas del cliente con el servicio o producto ofertado; y **la complacencia** es cuando ha sobrepasado o excedido en la satisfacción de las expectativas y necesidades esperadas del cliente con el producto o servicio ofrecido.

Además Oliver, R. (2009). Manifiesta que “La satisfacción, es la respuesta de la saciedad del cliente”. Desde diferentes perspectivas según al avance de las investigaciones sobre satisfacción, los conceptos han venido perfeccionándose cada vez más y se relaciona con la calidad de servicio ó producto que responda a las expectativas del cliente.

Usuario

La Real Academia de la Lengua Española define al usuario como la persona “que usa habitualmente un servicio”.

Aurora, G. (2005) define al usuario o consumidor como la persona que protagoniza indiscutiblemente en el proceso de adquisición de un producto o servicio, demandando o exigiendo determinadas cualidades que satisfagan sus necesidades y expectativas. Es la persona o grupo de ellas que tiene la capacidad de decisión o elección de consumir o no consumir, de cambiar de proveedor o servicio.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

En nuestro país, numerosas empresas privadas y públicas no toman interés ofrecer un buen servicio, debido a ello los usuarios no se sienten convencidos con lo ofrecido las instituciones públicas y privadas.

1.4.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017?

Problemas específicos

- a. ¿Cómo determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017?
- b. ¿Cómo determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017?
- c. ¿Cómo determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017?

1.5. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO

La razón de la existencia de las diferentes instituciones públicas en el ámbito del territorio peruano, son los clientes y/o usuarios de los servicios que viene a ser la ciudadanía. En estas últimas décadas hay mucho des conformismo, desconfianza y antipatía hacia muchas instituciones del sector público, a causa de muchos factores externos e internos.

Por tanto la presente investigación, nos brindara información verídica de la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los productores agropecuarios usuarios.

Actualmente en Perú vemos a menudo, los usuarios se quejan de los de los malos servicios que reciben y que sus pedidos no los satisfacen como los esperaban de acuerdo a su necesidad. Esto ocurre cuando los gobernantes de turno no piden opinión, ni consultan a los expertos conocedores del tema. No hay programa adecuados a las necesidades y las demandas de los usuarios. La calidad de servicio incluye la satisfacción de las expectativas, la celeridad en la atención y el sistema de comunicaciones, para atender las necesidades apremiantes del usuario externo e interno dentro de la gestión pública. Existen requerimientos externos e internos que son medibles y las prestaciones que se dan dentro de ella puedan medirse y su hubiera algunas desviaciones puedan prevenirse mediante estrategias de manejo. En concreto se busca la excelencia, la eficiencia y la eficacia en todos aquellos procesos de gestión, así como en todas las operaciones y procesos administrativos, con la finalidad de satisfacer en sus diferentes dimensiones al usuario en sus demandas.

La investigación a desarrollar se justifica debido a su importancia en el conocimiento de la calidad de atención y satisfacción de los productores agropecuarios, de tal manera que se tiene en cuenta los siguientes elementos:

Conveniencia. La conveniencia de la investigación se sustenta en que posibilita conocer la relación existente entre las variables calidad de atención y satisfacción de los productores agropecuarios; el mismo que será de gran

utilidad para la toma de decisiones de las autoridades competentes responsables.

Relevancia social. La investigación adquiere relevancia social, debido a que busca conocer la situación real respecto a la calidad de atención y satisfacción de los productores agropecuarios, y que una vez analizada y con la toma de decisión oportuna repercutirá en la sociedad al generar mejores condiciones de servicio a la comunidad en general.

Implicancias prácticas. La plasmación de la investigación posibilitará, de acuerdo a los resultados obtenidos, resolver problemas prácticos como las deficiencias encontradas de la calidad de atención a los productores agropecuarios, los que permitirán en primer lugar a la Agencia Agraria sistematizar mucho mejor su función al servicio de la comunidad, y en segundo lugar permitirá a la población recibir una atención de calidad y oportuna.

Valor teórico. El valor teórico de la investigación radica en que posibilitará el conocimiento teórico respecto a la calidad de atención y satisfacción de los productores agropecuarios y las teorías que lo sustentan, asimismo, permitirán contribuir al conocimiento científico desde un campo investigativo.

Utilidad metodológica. Desde el aspecto metodológico, la presente investigación permitirá validar instrumentos que permitan medir la calidad de atención y satisfacción de los productores agropecuarios en las comunidades de Huanca Sancos y otras comunidades de similar característica, por lo tanto esta se constituirá en un instrumento válido con la que podrán contar otros investigadores y plasmar trabajos de esta índole.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

Hipótesis Nula

Ho: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

Hipótesis Específicos:

Presupuesto por resultado se relaciona con la gestión hospitalaria en el hospital Regional. Ayacucho, 2017.

Hipótesis específicos

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

H2: Existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

H3: Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

1.7.OBJETIVOS

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017.

Objetivos específicos:

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

H2: Existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

H3: Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

II. MÉTODO

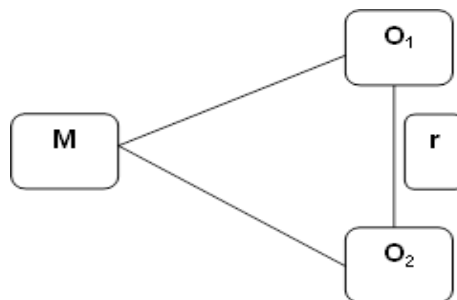
2.1. Diseño de investigación

No existe manipulación alguna de ninguna de las variables que son estudiadas por la misma razón se deduce que es una investigación de tipo no experimental. Sánchez, H. & Reyes, C. (1987) menciona que “el diseño es correlacional, debido a que busca establecer las relaciones entre las variables”.

Sampieri, R. (2010) manifiesta de la metodología de investigación, es el diseño no experimental, descriptivo correlacional transeccional.

Se representa el diseño de investigación de la siguiente manera:

Debido a que r es la relación de variables:



M: Muestra (Productores Agropecuarios Usuarios)

O1: La observación de la variable independiente:

Es la “Calidad de Servicio”

O2: La observación de la variable dependiente:

Es la “Satisfacción de los Productores Agropecuarios Usuarios”

r : Es la relación de causalidad.

2.2 VARIABLE, OPERACIONALIZACION

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE SERVICIO	<p>Calidad de servicio</p> <p>Es definido como "la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio". Hernandez, Chumacero, Atencio. (2009)</p>	<p>Se considera como la medición de la variable calidad de servicio y de las dimensiones consideradas en el presente estudio.</p> <p>Para medir esta variable se utilizó un cuestionario de 30 ítems.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Forma de apoyar ágilmente a los beneficiarios del servicio para prestarles servicio adecuado..</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo de capacidad de respuesta ➤ Instrumentos y materiales de trabajo ➤ Información adecuada ➤ Confianza en el personal ➤ Resolución de problema por el personal ➤ Frecuencia de problemas con el servicio. ➤ Utilidad de servicio ➤ Probabilidad de volver a solicitar el servicio. ➤ Efectividad de servicio. ➤ Comprensibilidad en la proporción de datos 	<p>Escala ORDINAL:</p> <p>Escala Likert de 5 puntos</p> <p>* Nunca</p> <p>*Casi Nunca</p> <p>*Algunas Veces</p> <p>*Casi Siempre</p> <p>*Siempre</p>
INDEPENDIENTE			<p>La cortesía</p> <p>Compete a la atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expresión en un lenguaje comprensible. ➤ Trato personal (respeto) ➤ Responsabilidad del personal con la gestión del usuario. ➤ Cordialidad en la atención del usuario. ➤ Siente comprendida con su solicitud de servicio. ➤ Atención personalizada ➤ Comodidad del ambiente de la oficina agraria. 	<p>ORDINAL</p> <p>* Nunca</p> <p>*Casi Nunca</p> <p>*Algunas Veces</p> <p>*Casi Siempre</p> <p>*Siempre</p>

VARIABLE			<p>Competencias personales.</p> <p>Son cualidades y aptitudes del ser humano que permite desarrollar y plasmar frente a cualquier situación adversa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad para solucionar situaciones de conflicto. ➤ Imagen de honestidad y confianza. ➤ Preparación del cargo en el cargo que se desempeña. ➤ Dominio en el puesto de trabajo. ➤ Probabilidad de recomendar el servicio a otros productores. ➤ Flexibilidad en el horario de atención personal. ➤ Participación en las reuniones y actividades en su comunidad. ➤ Solidaridad con sus semejantes ➤ Técnicas y destrezas al realizar la transferencia tecnológica. ➤ Planificación adecuado (involucra como equipo a los actores del sector) para realizar un servicio. ➤ Socialización del POI en los productores usuarios. ➤ Prontitud de la atención frente a una emergencia pecuaria/ agrícola por el personal de agencia agraria. ➤ Movilidad para prestar asistencia técnica. 	<p>ORDINAL</p> <p>* Nunca</p> <p>*Casi Nunca</p> <p>*Algunas Veces</p> <p>*Casi Siempre</p> <p>*Siempre</p>
----------	--	--	---	---	--

SATISFACCION DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS	<p>Satisfacción de los productores agropecuarios usuarios</p> <p>Considerado como una opinión después de haber utilizado un servicio o un producto el mismo se deducirá en el grado de placer obtenido de la misma. Oliver, R. (1997)</p>	<p>Se considera como la medición de la variable Satisfacción de los productores agropecuarios usuarios y de las dimensiones consideradas en el presente estudio.</p> <p>Para medir esta variable se utilizó un cuestionario de 30 ítems.</p>	<p>Confianza en el servicio.</p> <p>Se define como el grado de entusiasmo, esmero y voluntad de atender y atender un servicio a los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Priorización de la necesidad y/o servicio solicitado. ➤ Solución satisfactoria demandas solicitados en ocasiones atendidas. ➤ Burocracia en la prestación de servicio. ➤ Recibe servicio adecuado ➤ Utiliza paquete tecnológico en la asistencia técnica pecuario. ➤ Mejora de rendimientos en los animales con la asistencia técnica. ➤ Utiliza paquete tecnológico en la asistencia técnica agrícola. ➤ Mejora de rendimiento de los cultivos con la asistencia técnica. ➤ Transferencia tecnológica en cultivos es adecuada en el desarrollo en fortalecimiento de capacidades. ➤ Transferencia tecnológica en crías es adecuada en el desarrollo fortalecimiento de capacidades. ➤ Superación de la línea de base en la producción con el fortalecimiento de capacidades en cultivos y crías. ➤ Garantiza su participación en los eventos del fortalecimiento de las capacidades. ➤ Ayuda a promocionar sus productos los eventos de ferias y festivales. ➤ Satisfacción con los precios de los productos que ofertan en los eventos de ferias y festivales. ➤ Incentivos ofrecidos en eventos de ferias y festivales. ➤ Participación garantizada en los eventos de ferias y festivales. ➤ Acopi oportuno de datos estadísticos en los cultivos. ➤ Satisfacción de los precios de chacra de los cultivos frente a los costos de producción. ➤ Participación en la programación de intenciones de siembra. ➤ Participación anual en la programación anual pecuaria. ➤ Confianza de datos meteorológicos recabados por la agencia agraria. ➤ Satisfacción de servicio realizado con los equipos y maquinarias agrícolas. ➤ Satisfacción con las acciones de la agencia agraria en la producción de los plántones forestales y temas ambientales. ➤ Satisfacción en la resolución de problemas con los servicios de valoración, inspecciones oculares, etc. 	<p>ORDINAL</p> <p>* Nunca</p> <p>*Casi Nunca</p> <p>*Algunas Veces</p> <p>*Casi Siempre</p> <p>*Siempre</p>
--	---	--	--	--	--

VARIABLE DEPENDIENTE			<p>Trato recibido.</p> <p>Es la acción y efecto de trato que recibe los usuarios o personas a solicitar el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención a la solicitud de servicio en todas las oportunidades ➤ Cumplimiento de las necesidades y expectativas esperadas por el servicio otorgado. ➤ Conocimiento del personal de agencia agraria sobre las necesidades prioritarias que aquejan los usuarios. ➤ Mejores soluciones a las necesidades. ➤ Facilidades otorgadas para la participación en eventos de ferias y festivales. ➤ Atención a los usuarios con puntualidad, esmero y responsabilidad. 	<p>ORDINAL</p> <p>* Nunca</p> <p>*Casi Nunca</p> <p>*Algunas Veces</p> <p>*Casi Siempre</p> <p>*Siempre</p>
----------------------	--	--	--	--	--

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

La población, objeto del presente estudio está comprendido por 270 productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos durante el año 2017, tal como se puede apreciar en el Plan Operativo Institucional (POI -2017).

Tabla 1:

Plan Operativo Institucional de la Agencia Agraria Huanca Sancos (POI – 2017) – Programación Física de Actividades y Tareas.

M E T A	ACTIVIDAD	TAREAS	CANTIDAD TOTAL ANUAL	UNIDAD DE MEDIDA	ESPECIE	DISTRITOS				SUB TOT AL
						SANCOS	SACSAMARCA	CARAPO	LUCANAMARC A	
33	EXTENSION AGRARIA	Asistencia Técnica en Cultivos y Crianzas	100	PRODUCTORES	PAPA - MAIZ	20	0	20	0	40
					VACUNO	20	0	0	20	40
					OVINO	0	20	0	0	20
		Fortalecimiento de capacidades en los cultivos y crianzas	40	PRODUCTORES	PAPA - MAIZ	10	0	10	0	20
					PECUARIA	0	10	0	10	20
		Promoción de Ferias y Festivales	50	PRODUCTORES	AGROPECU ARIO	20	10	10	10	50
		Información Agraria	20	PRODUCTORES	AGROPECU ARIO	5	5	5	5	20
13	CAPACITACION Y SENSIBILIZACION EN RECURSOS NATURALES ECOSISTEMAS, FORESTALES Y DE FAUNA SILVESTRE	Capacitación y Sensibilización en Recursos Naturales	40	PRODUCTORES	RECURSOS NATURALES	10	10	10	10	40
		Capacitación y Sensibilización en Producción de Plantones Forestales	20	PRODUCTORES	PINO Y EUCALIPTO	5	5	5	5	20
TOTAL			270			90	60	60	60	270

Fuente: Agencia Agraria Huanca Sancos 2017.

2.3.2. Muestra

En este caso se utilizó para el cálculo respectivo la fórmula de población finita, con los datos concernientes de los usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos y es como sigue:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot Z^2}{e^2 (N - 1) + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Dónde:

N = Es el tamaño de población.

Z = Es el nivel de confianza al 95% = 1.96

p = Es la proporción de éxito (p= 0.50)

q = Es la proporción de fracaso (q= 0.50)

e = Es la proporción en la precisión (5%)

$$n = \frac{270 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{0.05^2 (270 - 1) + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

n = 158 Productores agropecuarios usuarios que constituyen la unidad de análisis del presente estudio.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1. CONFIABILIDAD

En la investigación correspondiente se trabajó con la **técnica** de Encuesta y Observación.

Para la recopilación de datos se utilizó como **instrumento** el cuestionario, el mismo mediante preguntas diseñadas de acuerdo al interés del estudio fueron aplicadas a los productores agropecuarios registrados para su atención de acuerdo al POI 2017, en este caso fueron objetos de estudio, es decir a los productores agropecuarios que reciben los servicios del personal de la Agencia Agraria Huanca Sancos. Refiriéndonos a la técnica de la observación se pudo determinar de acuerdo al estado situacional y temperamental en las que se encuentran los encuestados.

El instrumento utilizado en este caso el cuestionario debidamente diseñadas y divididas para cada variable una cantidad de treinta ítems para cada uno, haciendo un total de sesenta preguntas, los mismos tienen la siguiente valoración:

Nunca (01), Casi Nunca (02), Algunas Veces (03), Casi Siempre (04) y Siempre (05)

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron sometidos a la evaluación de tres expertos para su respectiva **validación**, como: Mg. Dionisio Godofredo González González, Mg. Rene Farfán Guillen y el Mg. Nicolás Paucar Misaico.

La recolección de los datos se desarrolló en los diferentes sectores estadísticos de los diferentes Distritos de Sacsamarca, Carapo, Santiago de Lucanamarca y Sancos, que son ámbitos de acción de la Agencia Agraria Huanca Sancos.

Para saber **la Confiabilidad**, fueron sometidos oportunamente los instrumentos utilizados de cada variable a una prueba piloto para su evaluación una cantidad encuestada de 10 productores agropecuarios beneficiarios del servicio de la Agencia Agraria Huanca Sancos, determinándose a través del coeficiente Alfa de Cron Bach, siendo procesado los puntajes con el software estadístico SPSS V22.

George, D. & Mallery, P. (1995) detalla sobre el valor que se le da, con la aplicación del coeficiente de Alfa de Cron Bach, cuando un resultado arroja por debajo de 0,5 se interpreta un nivel no aceptable de fiabilidad, si el

resultado sale entre 0,5 y 0,6 se puede interpretar como un nivel de fiabilidad pobre, resultados entre 0,6 y 0,7 se interpreta como un nivel aceptable, de 0,7 y 0,8 un nivel que resulta muy aceptable, entre 0,8 y 0,9 resulta un nivel bueno y cuando los resultados arroja por encima de 0,9 se puede interpretar como excelente.

2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados del presente estudio se trabajó con los siguientes métodos:

Método estadístico descriptivo: se diseñó la matriz de la base de datos de las variables, se elaboró las tablas de distribución de frecuencias y figuras estadísticas.

Método estadístico inferencial: se utilizó el software estadístico SPSS V20, para procesar los datos, obtener resultados de la estadística descriptiva y para la contratación de las hipótesis; además se utilizó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov con nivel de significancia al 5% para comparar la función acumulada observada de las variables y se desarrolló el coeficiente de contingencia del estadístico Tau-b de Kendall.

ticipación y anonimidad de la información.

2.6. Aspectos éticos

Se tomaron las precauciones del caso para la protección de la identidad de los encuestados, además teniendo en cuenta las consideraciones éticas correspondientes como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimidad de la información.

Incorporar el trabajo de investigación a la plataforma virtual turnitin exigencias de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo.

III.RESULTADOS

3.1 Resultados de la investigación

- Resultado de fiabilidad:

Para lograr el resultado de la fiabilidad de los instrumentos utilizados en este caso incluye la redacción y el contenido del cuestionario, en el presente estudio se sometió a la evaluación de los expertos, una cantidad piloto de 10 encuestados a través de la evaluación de coeficiente de alfa de Cronbach, siendo el resultado para la variable “calidad de servicio” un resultado de 0,918 que interpretándose resulta una fiabilidad excelente y para la variable “Satisfacción de productores agropecuarios usuarios” resultó 0,908 interpretándose la fiabilidad como aceptable.

3.2. Cuadros de Frecuencia:

Tabla 01:

Capacidad de respuesta de los trabajadores a los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Categorías	MUY MALA	10	6.3	6.3	6.3
	MALA	40	25.3	25.3	31.6
	BUENA	79	50.0	50.0	81.6
	MUY BUENA	29	18.4	18.4	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De acuerdo a la información analizada para la presente investigación correspondiente a la dimensión Capacidad de respuesta correspondiente de los trabajadores a los productores agropecuarios usuarios de los servicios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, podemos concluir que el 6.3% afirmó que era muy mala, el 25.3% afirmó que fue mala, el 50% afirmó que fue buena y el 18.4% muy buena, mostrándose de manera descriptiva que hubo un buen porcentaje de aceptación con respecto a la Capacidad de respuesta de los trabajadores de la agencia agraria.

Tabla 02:

Nivel de cortesía de los trabajadores a los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Categorías	MUY MALA	1	0.6	0.6
	MALA	22	13.9	14.6
	BUENA	82	51.9	66.5
	MUY BUENA	53	33.5	100.0
	Total	158	100.0	

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De acuerdo a la información analizada para la presente investigación correspondiente al Nivel de cortesía de los trabajadores a los productores agropecuarios usuarios de servicios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, podemos concluir que el 0.6% afirmó que era muy mala, el 13.9% afirmó que fue mala, el 51.9% afirmó que fue buena y el 33.5% muy buena, mostrándose de manera descriptiva que hubo un buen porcentaje de aceptación con respecto al Nivel de cortesía de los trabajadores de la agencia agraria.

Tabla 03:

Nivel de competencias personales de los trabajadores para los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Categorías	MUY MALA	9	5.7	5.7
	MALA	47	29.7	35.4
	BUENA	92	58.2	93.7
	MUY BUENA	10	6.3	100.0
	Total	158	100.0	

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De acuerdo a la información analizada para la presente investigación correspondiente al Nivel de competencias personales de los trabajadores para los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, podemos concluir que el 5.7% afirmó que era muy mala, el 29.7% afirmó que fue mala, el 58.2% afirmó que fue buena y el 6.3% muy buena, mostrándose de manera descriptiva que hubo un buen porcentaje de aceptación

con respecto al Nivel de competencias personales de los trabajadores de la agencia agraria.

Tabla 04:

Calidad de servicio de los trabajadores a los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Categorías	MUY MALA	6	3.8	3.8	3.8
	MALA	41	25.9	25.9	29.7
	BUENA	96	60.8	60.8	90.5
	MUY BUENA	15	9.5	9.5	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De acuerdo a la información analizada para la presente investigación correspondiente a la Calidad de servicio de los trabajadores a los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, podemos concluir que el 3.8% afirmó que era muy mala, el 25.9% afirmó que fue mala, el 60.8% afirmó que fue buena y el 9.5% muy buena, mostrándose de manera descriptiva que hubo un buen porcentaje de aceptación con respecto a la Calidad de servicio de los trabajadores de la agencia agraria.

Tabla 05:

Satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Categorías	MUY INSATISFECHO	9	5.7	5.7	5.7
	INSATISFECHO	49	31.0	31.0	36.7
	SATISFECHO	87	55.1	55.1	91.8
	MUY SATISFECHO	13	8.2	8.2	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De acuerdo a la información analizada para la presente investigación correspondiente al grado de Satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, podemos concluir que el 5.7% afirmó que estaba muy insatisfecho, el 31.0% afirmó que

estaban insatisfechos, el 55.1% afirmó que estaban satisfechos y el 8.2% muy satisfechos, mostrándose de manera descriptiva que hubo un buen porcentaje de aceptación con respecto al grado de Satisfacción de los productores agropecuarios.

3.3. Cuadros de correlación Tau_b de Kendall para las pruebas de hipótesis:

Para el análisis inferencial se utilizó una prueba no paramétrica de correlación, teniendo en cuenta que la variables son de tipo ordinal con escalas largas, los cuales para su evaluación tienen que ser sometidas a la evaluación estadística de Tau B de Kendall, debido a que el objetivo de este estudio es evaluar el grado de relación entre las dos variables, sabiendo que son de tipo ordinal.

Tabla 07:

Tabla de contingencia entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción de los productores agropecuarios usuarios” de la agencia agraria huanca sancos – ayacucho 2017.

		SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES					
		MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	Total	
CALIDAD DE SERVICIO	MUY MALA	Recuento	5	1	0	0	6
		% del total	3.2%	0.6%	.0%	0.0%	3.8%
	MALA	Recuento	4	33	4	0	41
		% del total	2.5%	20.9%	2.5%	.0%	25.9%
	BUENA	Recuento	0	13	75	8	96
		% del total	0.0%	8.2%	47.5%	5.1%	60.8%
	MUY BUENA	Recuento	0	2	8	5	15
		% del total	0.0%	1.3%	5.1%	3.2%	9.5%
Total	Recuento	9	49	87	13	158	
	% del total	5.7%	31.0%	55.1%	8.2%	100.0%	

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

Tabla 08:

Correlación Tau_b de Kendall entre calidad de servicio y la satisfacción de los productores agropecuarios beneficiarios de los servicios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

Correlaciones				
			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES
Tau_b de Kendall	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1.000	,666**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	158	158
	SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES	Coefficiente de correlación	,666**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	158	158

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De la tabla 08, y bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado con un resultado de 0,666 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación fuerte, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,66; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

Tabla 09:

Tabla de contingencia entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la agencia agraria huanca sancos – Ayacucho 2017.

			SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES				Total
			MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	MUY MALA	Recuento	5	4	1	0	10
		% del total	3.2%	2.5%	.6%	0.0%	6.3%
	MALA	Recuento	4	28	7	1	40
		% del total	2.5%	17.7%	4.4%	.6%	25.3%
	BUENA	Recuento	0	15	57	7	79
		% del total	0.0%	9.5%	36.1%	4.4%	50.0%
	MUY BUENA	Recuento	0	2	22	5	29
		% del total	0.0%	1.3%	13.9%	3.2%	18.4%
	Total	Recuento	9	49	87	13	158
		% del total	5.7%	31.0%	55.1%	8.2%	100.0%

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

Tabla 10:

Correlación Tau_b de Kendall entre la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción de los Productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

Correlaciones			SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES	Coeficiente de correlación	1.000	0.559487647
		Sig. (bilateral)		.000
		N	158	158
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	0.559487647	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	158	158

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De la tabla 10, y bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la dimensión Capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado con un resultado de 0,559 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación moderado, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,559; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

Tabla 11:

Tabla de contingencia entre la dimensión Cortesía y satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la agencia agraria Huanca sancos – Ayacucho 2017.

		SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES				Total
		MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	
LA CORTESÍA	MUY MALA	Recuento	1	0	0	1
		% del total	0.6%	0.0%	.0%	0.6%
	MALA	Recuento	6	16	0	22
		% del total	3.8%	10.1%	0.0%	13.9%
	BUENA	Recuento	2	25	50	82
		% del total	1.3%	15.8%	31.6%	51.9%
	MUY BUENA	Recuento	0	8	37	53
		% del total	0.0%	5.1%	23.4%	33.5%
	Total	Recuento	9	49	87	158
		% del total	5.7%	31.0%	55.1%	100.0%

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

Tabla 12:

Correlación Tau_b de Kendall entre la dimension Cortesía y la Satisfacción de los Productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

		Correlaciones	
		SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES	LA CORTESÍA
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.474379454
		N	.000
	LA CORTESÍA	Coficiente de correlación	0.474379454
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De la tabla 12, y bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la dimensión Cortesía tiene una relación significativa con la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado con un resultado de 0,474 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación debil, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,474; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

Tabla 13:

Tabla de contingencia entre la dimensión Competencias personales y satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la agencia agraria Huanca sancos – Ayacucho 2017.

		SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES				Total
		MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
COMPETENCIAS PERSONALES	MUY MALA	Recuento	5	4	0	9
		% del total	3.2%	2.5%	.0%	5.7%
	MALA	Recuento	3	35	9	47
		% del total	1.9%	22.2%	5.7%	29.7%
	BUENA	Recuento	1	9	72	92
		% del total	0.6%	5.7%	45.6%	58.2%
	MUY BUENA	Recuento	0	1	6	10
		% del total	0.0%	0.6%	3.8%	6.3%
Total		Recuento	9	49	87	158
		% del total	5.7%	31.0%	55.1%	100.0%

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

Tabla 14:

Correlación Tau_b de Kendall entre la dimension Competencias Personales y la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.

Correlaciones			
		SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES	COMPETENCIAS PERSONALES
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES	Coefficiente de correlación	0.657953262
		Sig. (bilateral)	.000
		N	158
	COMPETENCIAS PERSONALES	Coefficiente de correlación	0.657953262
		Sig. (bilateral)	.000
		N	158

Fuente: Datos obtenidos en la encuesta, procesados en Software SPSS V20

De la tabla 14, y bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la dimensión Competencias Personales tiene una relación significativa con la satisfacción de los productores usuarios de la

Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado con un resultado de 0,657 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación Fuerte, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,657; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

IV. DISCUSIÓN

1. Al realizar el análisis de los resultados de la tabla 08, y bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado con un resultado de 0,666 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación fuerte, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,66; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

Todas las instituciones del Estado tienen una razón de existencia en este caso son los usuarios, en todos los estamentos, desde el gobierno central hasta un gobierno local, y todas las instituciones públicas descentralizadas, para lo cual debe tener los documentos de gestión con prioridades a la mejora de la gestión institucional, optimizando la economía del estado, con eficacia y eficiencia de los trabajadores públicos, la misma repercutirá en la población usuaria dando el valor publico respectivo.

2. Prosiguiendo con el análisis de la tabla 10, y bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la dimensión Capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado con un resultado de 0,559 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación moderado, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,559; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

Este resultado nos muestra, que la relación entre las variables y su dimensiones en este caso la capacidad de respuesta de los trabajadores de la Agencia Agraria con la satisfacción de los beneficiarios de los servicios, va ligado a ciertos factores y aptitudes humanas de tal modo que el trabajador tiene que estar preparado y tener cualidades para resolver

oportunamente y eficazmente cualquier situación que se pueda presentar con el usuario, para ello la institución debe implementar con logística y capacitar al trabajador para el buen desempeño en sus labores.

La dimensión capacidad de respuesta está muy relacionada con el talento humano debido, a que la capacidad, aptitud y el grado de conocimiento y preparación del trabajador responsable de brindar el servicio, ayuda en el cumplimiento eficiente de sus funciones en el servicio, en este caso a los productores agropecuarios usuarios de la agencia agraria, contribuyendo ello a la buena imagen y reputación de la institución.

3. Al analizar en la tabla 12, y bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 que es menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la dimensión Cortesía tiene una relación significativa con la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado con un resultado de 0,474 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación bajo ó débil, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,474; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

Las cualidades humanas que menciona el autor con la dimensión cortesía, tiene relación con el usuario beneficiario, porque el contacto entre el trabajador y el usuario cuando es buena los resultados repercutirá de buena forma en la imagen de la institución ante la ciudadanía.

4. Así mismo al analizar la tabla 14, donde refiere a la tercera hipótesis específica, se deduce que es bajo el valor Sig. (bilateral) igual a 0,000 y menor al nivel de significancia (α : 0,05), podemos decir que hay sustento suficiente para anular la hipótesis nula y de esta forma llevar adelante la hipótesis del investigador, en nuestro caso afirmamos que la dimensión Competencias Personales tiene una relación significativa con la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017 sustentado

con un resultado de 0,657 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación Fuerte, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,657; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).

Esta dimensión que compete a las cualidades, aptitudes y preparación del personal, refleja en el grado de servicio dotado, por ello es importante y primordial tener en cuenta estos aspectos para lograr satisfacer las expectativas del usuario.

Al final consideramos que esta investigación es una contribución que permitirá servir de referencia a otros estudios que puedan realizar a nivel de instituciones públicas como la Agencia Agraria, los mismos deben de promover una óptima calidad de servicio a los usuarios, a través de las diferentes áreas, unidades ejecutoras, proyectos y programas, impartiendo competencias personales, cortesía y capacidad de respuesta; y así mejorar la calidad de servicio por parte del personal de esta institución.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la información y a las hipótesis planteadas podemos se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Con respecto al planteamiento realizado de la hipótesis general, sí existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, sustentado con un resultado de 0,666 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación fuerte, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,66; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas) . Ver la tabla 08.

Segundo: Respecto a la primera hipótesis específica se concluye, en el sentido que si existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017, sustentado con un resultado de 0,559 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación moderado, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,559; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas).Ver la tabla 10.

Tercero: Al referirnos a la segunda hipótesis específica se culminó manifestando que, sí existe relación significativa entre la dimensión cortesía y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017. 2017 sustentado con un resultado de 0,474 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación bajo ó débil, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,474; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas). Ver tabla 12.

Cuarto: Al referirnos a la tercera hipótesis específica, puede concluir, sí existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria

Huanca Sancos – Ayacucho 2017. Sustentado con un resultado de 0,657 correspondiente al coeficiente de correlación, que se puede interpretar un nivel de correlación Fuerte, ello deduce la relación significativa de las variables contrastadas Tau B de Kendall = 0,657; $p < 0,05$ y en un nivel de 0,01 (2 colas). Ver tabla 14.

VI. RECOMENDACIONES

- 1º. Al Gobernador Regional de Ayacucho, impulsar políticas inclusivas con fines al desarrollo agropecuario de la región, orientando presupuestos para la ejecución de proyectos productivos en las zonas rurales, acompañado de un buen equipo técnico que garantice resultados y calidad de servicio a los beneficiarios de esta forma disminuir la desnutrición y anemia infantil en la región Ayacucho.
- 2º. Al Director de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, facilitar la especialización de profesionales y técnicos en diferentes áreas del sector, y organizar eventos de capacitación que permita el desarrollo de las capacidades y habilidades gerenciales, presupuesto y extensión agropecuaria a los responsables de los diferentes órganos de línea y Agencias Agrarias, a fin de afianzar una gestión bajo los parámetros del liderazgo, con la intención de garantizar y brindar un servicio de calidad a los usuarios.
- 3º. Al Administrador de la Dirección Regional Agraria Ayacucho tener presente la parte normativa de los sistemas integrados de gestión, ya que el SIAF es el único medio oficial de registro de todas las operaciones que se generan en la institución. El Marco Legal correspondiente lo brinda la Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público, Ley N° 28112, ya que el SIAF constituye el medio oficial para el registro, procesamiento y generación de la información relacionada con la Administración Financiera del Sector Público, cuyo funcionamiento y operatividad se desarrolla en el marco de la normatividad aprobada por los órganos rectores.
- 4º. Al Director de la Agencia Agraria Huanca Sancos y sus respectivos trabajadores, utilizar metodologías adecuadas de extensión agropecuaria y transferencia de tecnología que permita generar espacios para el dialogo, intercambio de experiencias y escuelas de campo, que generan un valor público para la institución a través de la satisfacción del usuario.

VII. REFERENCIAS

Álvarez, M. (2004). Tesis titulada “*Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial*”. Universidad de Veracruz, México.

Amao, I. & Porras, T.(2012). Investigación titulado “*Calidad de Servicio en la satisfacción de los huéspedes de los hoteles tres estrellas en la ciudad de Ayacucho*” tesis para optar el Título Profesional Licenciado en Administración, Universidad San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.

Aniorte, N. (2013). Artículo sobre Características del servicio de calidad.

Aurora, G. (2005). Artículo sobre definición de Usuario

Berry. L, (1989). Artículo sobre características del servicio.

Betancourt. Y, (2010). Artículo sobre procedencia y concepto de servicio

CENAGRO (2012), La superficie agrícola bajo riego.

Christoplos, I. (2010). Artículo denominado “Foro Global sobre Seguridad Alimentaria y Nutrición”. FAO. Roma, indica sobre “*los servicios de extensión y asesoría agraria*” (AEAS). FAO. Roma.

Decreto Supremo N°004-2013-PCM, Políticas Públicas Nacionales “Permite concretar una gestión pública por resultados”.

Decreto Supremo N° 002-2016-MINAGRI , Ejes de la Política Nacional Agraria.

Deming, W.(1989).Artículo sobre Calidad. “satisfacción del cliente”.

Dirección Regional Agraria Ayacucho. Unidad Ejecutora del Gobierno Regional de Ayacucho. Doce Agencias Agrarias desconcentradas.

Feigenbaum, A. (1940), Artículo sobre Visión Integral de Calidad.

Fontalvo, T. & Vergara, J. (2010); definición de calidad.

Fórum denominado: *“Problemática Económica en el Sector Agrario del País – Alternativas y Deudas Agrarias”*, organizado por la Congresista Elsa Anicama Ñañez.

García, M. (2011). Investigación titulada *“Medición de la Satisfacción del clientes en una Empresa de Retail”*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas: Universidad de Piura, Perú.

George, D. & Mallery, P. (1995) artículo sobre el coeficiente de Alfa de Cron Bach.

Gestión (2014).Diario de Economía y Negocios, artículo titulado *“En promedio más del 80% de consumidores prefieren calidad a precio de un producto o servicio”* en un análisis de encuesta realizada por Indecopi. Lima. Redactado por Manuel Melgar 10/07/2014.

Gestión (2014, pp. 12).Diario de Economía y Negocios, artículo titulado *“¿El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina?”*, en un análisis que realiza al entrevistar a Luis García Tello, Catedrático de Administración de Servicios de la Universidad de Piura.

Hernández, Chumacero, Atencio. (2009) Calidad de servicio. Definición. Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA).

ISO, (2008). Artículo sobre satisfacción

Juran, J.(19909. Artículo sobre definición de calidad como *“la adecuación al uso del cliente”*.

Kotler, P. (2001). Artículo sobre definición satisfacción de cliente.

Ley N° 300482 .MINAGRI. Facultades y competencias de la Política Nacional Agraria.

Ley N° 30048, Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 997, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE), Ley N° 29158, aprobada en diciembre de 2007, Facultades y funciones de los Ministerios para diseñar, establecer, ejecutar y supervisar las políticas nacionales y sectoriales.

Mayo, J. & Loredó, N. (2009). Artículo sobre satisfacción del cliente.

Mejía, M. (2009). Indica los elementos del servicio al cliente

Ministerio de Agricultura. Plan Estratégico Sectorial Multianual (2007 – 2011). actualizado en el año 2010.

Mochón, P. & Montoya, Y. (2013). Investigación titulada *“Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Es salud Chiclayo-2013”*, tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Norma ISO 9000 (2008).

Oliver, R. (1997) Artículo sobre Satisfacción.

Oliver, R. (2009). Artículo sobre satisfacción del cliente.

Pastor, O. (2014). Investigación realizada *“Evaluación de la satisfacción de los*

servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda” Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Plan Operativo Institucional (POI) 2017, Agencia Agraria Huanca Sancos.
Real Academia de la Lengua Española.

Resolución Ministerial N° 0709-2014-MINAGRI, Lineamientos de Política Agraria, Diciembre d 2004.

Reyes, S. (2009). Artículo sobre grado de satisfacción.

Rivera, N. (2012). Investigación titulada *“Percepción de los usuarios acerca de la calidad de atención de los servicios de salud en el Hospital Regional de Ayacucho”*. Tesis para optar el Título de Maestra en Gerencia de Servicio de Salud, Universidad San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.

Sampieri, R. (2010) Metodología de investigación.

Sánchez, H. & Reyes, C. (1987) . Diseño correlacional.

Sandoval, P. & Munch, L. (2006). Artículo sobre Confiabilidad en la calidad de servicio.

Sangüesa, M. (2006). Artículo sobre definición de servicio.

Stanton, E, (2000). Artículo sobre el servicio.

Tansi, V. (2010, pp. 7). Artículo denominado *“El papel del Estado y la calidad del sector público”*. Director el Departamento de Asuntos Fiscales del Fondo Monetario Internacional, Revista de la CEPAL 71.

Toniut, H. (2013). Tesis: *“La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata”*. Para optar el Grado de Magister en Administración de negocios.

Vela, L. & Gonzales, J. (2011). Problemática del sector agrario. Estudio denominado *“Competitividad del sector agrario Peruano, problemática y propuestas de solución”*.

Zambrano, A. (2007). Artículo sobre indicadores de calidad.

ANEXOS

ANEXO N.º 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. González González Dionicio Godofredo revisor del trabajo académico titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria de Huanca sancos – Ayacucho 2017.

del estudiante SUMARI VILCHEZ, HECTOR, y por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **16%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por lo tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, marzo de 2018



MG. DIONICIO GODOFREDO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
EVALUADOR

Dr. González González Dionicio Godofredo

DNI -----

ANEXO N.º 1

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dr. González González Dionicio Godofredo revisor del trabajo académico titulado: Calidad de servicio y satisfacción de los productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria de Huanca sancos – Ayacucho 2017.

Del estudiante SALCEDO HUAMAN NANCY y por medio del uso de la herramienta **TURNITIN** he constatado lo siguiente:

El citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **16 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por lo tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, marzo de 2018



MG. DIONICIO GODOFREDO GONZÁLEZ GONZÁLEZ
EVALUADOR

Dr. González González Dionicio Godofredo

DNI -----

ANEXO N.º 2

DECLARACION JURADA

Yo, **Hector Sumari Vilchez**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria de Huanca sancos – Ayacucho, 2017”. Presentada en 108 folios para la obtención de grado académico de magister en Gestión Pública.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, marzo de 2018



.....
HECTOR SUMARI VILCHEZ
80038409

DECLARACION JURADA

Yo, **Nancy Salcedo Huamán**, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de servicio y satisfacción de los productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria de Huanca sancos – Ayacucho, 2017”. Presentada en 108 folios, para la obtención de grado académico de magister en Gestión Pública.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, marzo de 2018


.....
NANCY SALCEDO HUAMAN
41196296

ANEXO N.º 3
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Escuela de Postgrado

ENCUESTA A USUARIOS

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Agencia Agraria Huanca Sancos, para el trabajo de investigación titulado: **“Calidad de Servicio y Satisfacción de los Productores Agropecuarios Usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho”**. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Sexo: ☐ M ☐ F

1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

En las veces que solicita usted a la Agencia Agraria Huanca Sancos..... (Tomar en cuenta para todas preguntas).

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO					
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
1	Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.					
2	Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos, materiales, instrumentos y otros suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
3	El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.					
4	Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.					
5	Con que frecuencia resuelve sus problemas y necesidades el personal de la Agencia Agraria, en la actividad que realiza.					
6	Con que frecuencia experimentas problemas con el servicio de la Agencia Agraria.					
7	Que tan útil ha sido el servicio realizado por el personal de la Agencia Agraria.					
8	Cuál es la probabilidad de que vuelvas a solicitar nuestro servicio.					
9	El servicio realizado por el personal de la Agencia Agraria es efectivo.					

10	A su juicio, los datos que le proporciona el personal de la Agencia Agraria son comprensibles y oportunos.					
	DIMENSIÓN: LA CORTESÍA	1	2	3	4	5
11	El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que Ud., pueda entender.					
12	El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.					
13	El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.					
14	El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.					
15	Siente usted que su solicitud de servicio es comprendida por el personal de la Agencia Agraria.					
16	El personal de la Agencia Agraria brinda atención personalizada ante las solicitudes realizadas.					
17	El ambiente de las Oficinas Agrarias de su sector lo hace sentir cómodo y agradado.					
	DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES	1	2	3	4	5
18	Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos (por ejemplo, si un productor agropecuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio).					
19	El personal de la Agencia Agraria da una imagen de honestidad y confianza.					
20	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente Preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					
21	El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.					
22	Que probabilidad hay para recomendar a otros productores agropecuarios sobre el servicio del personal de la Agencia Agraria.					
23	El personal de la Agencia Agraria muestra flexibilidad en el horario de atención para brindar su servicio.					
24	El personal de la Agencia Agraria participa en las reuniones y/o actividades desarrolladas en su comunidad.					
25	El personal de la Agencia Agraria es solidario con sus semejantes.					
26	El personal de la Agencia Agraria utiliza toda las técnicas y destrezas al realizar la transferencia tecnológica.					
27	El personal de la Agencia Agraria para realizar un servicio planifica adecuadamente e involucra como equipo a los actores del sector.					
28	Las actividades consideradas en el Plan Operativo Institucional de la Agencia Agraria es socializada con los productores usuarios.					
29	Frente a una emergencia pecuaria y/o agrícola, el personal de la Agencia Agraria acude con mucha prontitud.					
30	El personal de la Agencia Agraria, utiliza alguna movilidad para prestar su asistencia técnica.					

	VARIABLE 2: SATISFACCION DE LOS USUARIOS					
	DIMENSIÓN: CONFIANZA EN EL SERVICIO	1	2	3	4	5
1	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.					
2	Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas.					
3	La prestación de servicio de la Agencia Agraria es muy burocrática. (hay mucha demora).					
4	El servicio que recibe de los trabajadores de la Agencia Agraria, le parece adecuado.					
5	Para realizar asistencia técnica en crianzas, utiliza los insumos, materiales, herramientas y otros que corresponden al paquete tecnológico.					
6	Cree usted con la asistencia técnica realizada en la parte pecuaria, ha mejorado los rendimientos de sus animales (leche, carne, lana, etc).					
7	Para realizar asistencia técnica en cultivos, utiliza los insumos, materiales, herramientas y otros que corresponden al paquete tecnológico.					
8	Cree usted con la asistencia técnica realizada en la parte agrícola, ha mejorado los rendimientos de sus cultivos (papa, maíz, haba, cebada, etc).					
9	En el desarrollo del Fortalecimiento de capacidades en cultivos, la transferencia tecnológica (capacitación, talleres, escuelas de campo) es adecuada y/o convincente.					
10	En el desarrollo del Fortalecimiento de capacidades en crianzas, la transferencia tecnológica (capacitación, talleres, escuelas de campo) es adecuado y/o convincente.					
11	El fortalecimiento de capacidades en cultivos y crianzas le han ayudado a superar la línea de base de su producción.					
12	Será garantizado su participación en los próximos eventos de fortalecimiento de capacidades en crianzas y cultivos a desarrollarse.					
13	Cree Ud., que los eventos de Ferias y festivales, ayuda a promocionar sus productos de la actividad que desarrolla.					
14	Cree Ud., que los precios de los productos que oferta en las ferias y festivales, satisfacen sus expectativas.					
15	Los incentivos y/o premios ofrecidos en los eventos de ferias y festivales, que Ud., participó, rebasan sus expectativas.					
16	Será garantizado su participación en los próximos eventos de ferias y festivales a desarrollarse.					
17	Es oportuno la información recabada de los datos estadísticos en los cultivos de acuerdo a su estado fenológico.					
18	Los precios de chacra ofertados en los cultivos, satisfacen sus expectativas frente a los costos de producción.					

19	Usted es participe en la programación de intenciones de siembra para cada campaña agrícola realizado por la Agencia Agraria.					
20	Usted es participe en la programación anual pecuaria que realiza la Agencia Agraria.					
21	Le genera confianza los datos meteorológicos evaluados por la Agencia Agraria frente a los eventos y siniestros naturales suscitados durante el año.					
22	Le ha dejado satisfecho los servicios realizados con las maquinarias agrícolas, trilladoras, motobombas, motosierras, movilidades y otros.					
23	Le ha dejado satisfecho la acción de la Agencia Agraria en la Producción de plantones forestales, manejo de bosques macizos, forestación y reforestación, sensibilización en el cuidado del medio ambiente y otros.					
24	Se han resuelto satisfactoriamente sus problemas en servicios solicitados por concepto de verificaciones, tasaciones, valorizaciones, inspecciones oculares, etc.					
DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO		1	2	3	4	5
25	Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.					
26	El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperados por usted.					
27	El personal que labora en la Agencia Agraria muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios.					
28	Encuentras mejores soluciones a tus necesidades.					
29	Se han dado las facilidades necesarias para su participación en las Ferias y Festivales.					
30	Considera que los servicios solicitados al personal de la Agencia Agraria, fueron atendidos con puntualidad, esmero y responsabilidad.					

GRACIAS POR SU APOYO.....

ANEXO N.º 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.

FORMULACION PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TECNICAS/INSTRUMENTOS		METODOLOGIA
						RECOLECCION DE DATOS	ANALISIS DE DATOS	
¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017?	<p>Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: OE1: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre la cortesía y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017.</p>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Es la discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el consumidor de ese servicio. (Ruiz, 2001)</p> <p>Satisfacción de los productores agropecuarios usuarios</p>	<p>Hipótesis de investigación (Hi): Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.</p> <p>Hipótesis nula (Ho): No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los productores usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.</p> <p>Hipótesis específicas: H1. Existe relación significativa entre la</p>	Calidad de Servicio	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>Para poder recoger los datos de las variables de estudio, durante su aplicación se consideró las siguientes técnicas e instrumentos:</p> <p>Técnicas En el presente trabajo se de investigación se utilizó la encuesta y la observación. La encuesta, permitió obtener información de primera mano e los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos.</p> <p>Instrumentos El utilizado fue el cuestionario, la cual mediante preguntas adecuadamente formuladas fueron aplicadas a los productores agropecuarios registrados para su atención de acuerdo al POI 2017, en este caso fue materia de investigación, de acuerdo a las variables a investigar y sus dimensiones en estudio: calidad de servicio y satisfacción de productores agropecuarios usuarios.</p>	<p>Método de análisis de datos.</p> <p>Se utilizara el SPSS ultima versión, se analizaran los resultados a través de los cuadros estadísticos y gráficos.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Según su finalidad, es Investigación Aplicada, porque tiene como finalidad la resolución de un problema realizando aportaciones al conocimiento teórico.</p> <p>Según su carácter, es Investigación Descriptiva, porque describe datos, utiliza métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc.</p> <p>Según su naturaleza, es Investigación Cuantitativa, porque se orienta al estudio de los significados de las acciones humanas y de la vida social, mediante el estudio de los datos fenómenos semejantes y diferentes analizados, desarrolla una teoría explicativa.</p> <p>Para esta investigación se</p>
					CORTESIA	<p>El cuestionario referido a la variable “calidad de servicio”, constó de 03 dimensiones: capacidad de respuesta con 10 ítems, la cortesía con 07 ítems y competencias personales con 13 ítems; haciendo un total de 30 ítems.</p> <p>El cuestionario referido a la variable</p>	ASPECTOS ETICOS	

	OE3: Determinar la relación entre las competencias personales y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho, 2017.	La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo. (Oliver R. L., 1997)	capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017. H2. Existe relación significativa entre la cortesía y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017. H3. Existe relación significativa entre las competencias personales y la satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.		COMPETENCIAS PERSONALES	“Satisfacción de productores agropecuarios usuarios” comprendió 02 dimensiones: confianza en el servicio con 24 ítems y trato recibido 06 ítems; haciendo un total de 30 ítems. En cuanto a la observación se pudo evaluar el comportamiento y el estado de ánimo con que se encuentran los productores agropecuarios usuarios.	Se tendrá en cuenta las consideraciones éticas pertinentes como confidencialidad, libre participación y anonimato de la información.	adoptara un enfoque metodológico cuantitativo, recurriéndose a un diseño no-experimental descriptivo.
								<p>DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>Se trata de un diseño Correlacional – causal, donde examinara la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio</p> <p>POBLACION</p> <p>La población, objeto del presente estudio está comprendido por 270 productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos durante el año 2017, tal como se puede apreciar en el Plan Operativo Institucional (POI -2017).</p>

				Satisfacción de Productores Agropecuarios Usuarios	CONFIANZA EN EL SERVICIO			<p>MUESTRA:</p> <p>Para el cálculo del tamaño de una muestra para población finita; se tomó los datos concernientes de los usuarios agropecuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos con el fin de tener mayor precisión en la información y resultados reales, se utilizó la siguiente formula:</p> $n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 (N - 1) + p * q * Z^2}$ <p>METODO DE INVESTIGACION</p> <p>Para poder recoger los datos de las variables de estudio, durante su aplicación se considerara las siguientes técnicas e instrumentos:</p> <p>Técnicas</p> <p>La encuesta.</p> <p>Se realizarán entrevistas a los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos.</p> <p>Instrumentos</p> <p>El cuestionario.</p> <p>Fichas</p> <p>Se utilizarán ficha de recolección de datos</p> <p>Matriz de entrevistas</p>
					TRATO RECIBIDO			

ANEXO N.º 5

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
VARIABLE INDEPENDIENTE	Calidad de servicio Es definido como "la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio". Hernandez, Chumacero, Atencio. (2009)	Se considera como la medición de la variable calidad de servicio y de las dimensiones consideradas en el presente estudio. Para medir esta variable se utilizó un cuestionario de 30 ítems.	Capacidad de respuesta Forma de apoyar ágilmente a los beneficiarios del servicio para prestarles servicio adecuado..	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo de capacidad de respuesta ➤ Instrumentos y materiales de trabajo ➤ Información adecuada ➤ Confianza en el personal ➤ Resolución de problema por el personal ➤ Frecuencia de problemas con el servicio. ➤ Utilidad de servicio 	Escala ORDINAL: Escala Likert de 5 puntos
			La cortesía Compete a la atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expresión en un lenguaje comprensible. ➤ Trato personal (respeto) ➤ Responsabilidad del personal con la gestión del usuario. ➤ Cordialidad en la atención del usuario. ➤ Siente comprendida con su solicitud de servicio. ➤ Atención personalizada ➤ Comodidad del ambiente de la oficina agraria. 	* Nunca *Casi Nunca *Algunas Veces *Casi Siempre *Siempre

			<p>▪ Competencias personales.</p> <p>Son cualidades y aptitudes del ser humano que permite desarrollar y plasmar frente a cualquier situación adversa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad para solucionar situaciones de conflicto. ➤ Imagen de honestidad y confianza. ➤ Preparación del cargo en el cargo que se desempeña. ➤ Dominio en el puesto de trabajo. ➤ Probabilidad de recomendar el servicio a otros productores. ➤ Flexibilidad en el horario de atención personal. ➤ Participación en las reuniones y actividades en su comunidad. ➤ Solidaridad con sus semejantes ➤ Técnicas y destrezas al realizar la transferencia tecnológica. ➤ Planificación adecuado (involucra como equipo a los actores del sector) para realizar un servicio. ➤ Socialización del POI en los productores usuarios. ➤ Prontitud de la atención frente a una emergencia pecuaria/ agrícola por el personal de agencia agraria. ➤ Movilidad para prestar asistencia técnica. 	
--	--	--	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido. Es la acción y efecto de trato que recibe los usuarios o personas a solicitar el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención a la solicitud de servicio en todas las oportunidades ➤ Cumplimiento de las necesidades y expectativas esperados por el servicio otorgado. ➤ Conocimiento del personal de agencia agraria sobre las necesidades prioritarias que aquejan los usuarios. ➤ Mejores soluciones a las necesidades. ➤ Facilidades otorgadas para la participación en eventos de ferias y festivales. 	
--	--	--	---	--	--

ANEXO N.º 6

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observaciones y/o Recomendaciones	
				Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS				RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTAS		
									SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI		NO
CALIDAD DE SERVICIO	CAPACIDAD DE RESPUESTA	➤ Tiempo en la capacidad de respuesta	Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.						✓		✓		✓		✓			
		➤ Instrumentos y materiales de trabajo	Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos, materiales, instrumentos y otros suficientes para llevar a cabo su trabajo.						✓		✓		✓		✓			
		➤ Información adecuada	El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.						✓		✓		✓		✓			
		➤ Confianza en el personal	Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.						✓		✓		✓		✓			
		➤ Resolución de problema por el personal	Con que frecuencia resuelve sus problemas y necesidades el personal de la Agencia Agraria, en la actividad que realiza.						✓		✓		✓		✓			

CORTESIA	➤ Frecuencia de problemas con el servicio.	Con que frecuencia experimentas problemas con el servicio de la Agencia Agraria.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Utilidad de servicio	Que tan útil ha sido el servicio realizado por el personal de la Agencia Agraria.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Probabilidad de volver a solicitar el servicio.	Cuál es la probabilidad de que vuelvas a solicitar nuestro servicio.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Efectividad de servicio.	El servicio realizado por el personal de la Agencia Agraria es efectivo.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Comprensibilidad en la proporción de datos	A su juicio, los datos que le proporciona el personal de la Agencia Agraria son comprensibles y oportunos.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Expresión en un lenguaje comprensible.	El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que Ud., pueda entender.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Trato personal (respeto)	El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Disponibilidad del personal con la gestión del usuario.	El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Cordialidad en la atención del usuario.	El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Siente comprendida con su solicitud de servicio.	Siente usted que su solicitud de servicio es comprendida por el personal de la Agencia Agraria.							✓		✓		✓		✓		
	➤ Atención personalizada	El personal de la Agencia Agraria brinda atención personalizada ante las solicitudes realizadas.							✓		✓		✓		✓		

COMPETENCIAS PERSONALES		➤ Comodidad del ambiente de la oficina agraria.	El ambiente de las Oficinas Agrarias de su sector lo hace sentir cómodo y agradado.						✓		✓		✓		✓	
		➤ Capacidad para solucionar situaciones de conflicto.	Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos (por ejemplo, si un productor agropecuario viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio).						✓		✓		✓		✓	
		➤ Imagen de honestidad y confianza.	El personal de la Agencia Agraria da una imagen de honestidad y confianza.						✓		✓		✓		✓	
		➤ Preparación del personal en el cargo que se desempeña.	El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.						✓		✓		✓		✓	
		➤ Dominio en el puesto de trabajo.	El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.						✓		✓		✓		✓	
		➤ Probabilidad de recomendar el servicio a otros productores.	Que probabilidad hay para recomendar a otros productores agropecuarios sobre el servicio del personal de la Agencia Agraria.						✓		✓		✓		✓	
		➤ Flexibilidad en el horario de atención personal.	El personal de la Agencia Agraria muestra flexibilidad en el horario de atención para brindar su servicio.						✓		✓		✓		✓	
		➤ Participación en las reuniones y actividades en su comunidad.	El personal de la Agencia Agraria participa en las reuniones y/o actividades desarrolladas en su comunidad.						✓		✓		✓		✓	

		➤ Solidaridad con sus semejantes	El personal de la Agencia Agraria es solidario con sus semejantes.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Técnicas y destrezas al realizar la transferencia tecnológica.	El personal de la Agencia Agraria utiliza toda las técnicas y destrezas al realizar la transferencia tecnológica.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Planificación adecuado (involucra como equipo a los actores del sector) para realizar un servicio.	El personal de la Agencia Agraria para realizar un servicio planifica adecuadamente e involucra como equipo a los actores del sector.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Socialización del POI en los productores usuarios.	Las actividades consideradas en el Plan Operativo Institucional de la Agencia Agraria es socializada con los productores usuarios.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Prontitud de la atención frente a una emergencia pecuaria/ agrícola por el personal de agencia agraria.	Frente a una emergencia pecuaria y/o agrícola, el personal de la Agencia Agraria acude con mucha prontitud.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Movilidad para prestar asistencia técnica.	El personal de la Agencia Agraria, utiliza alguna movilidad para prestar su asistencia técnica.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Priorización de la necesidad y/o servicio solicitado.	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Solución satisfactoria demandas solicitados en ocasiones atendidas.	Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas.						✓		✓		✓		✓		
		➤ Burocracia en la prestación de servicio.	La prestación de servicio de la Agencia Agraria es muy burocrática. (hay mucha demora).						✓		✓		✓		✓		

CONFIANZA EN EL SERVICIO	➤ Utiliza paquete tecnológico en la asistencia técnica pecuario.	Para realizar asistencia técnica en crianzas, utiliza los insumos, materiales, herramientas y otros que corresponden al paquete tecnológico.							✓			✓			✓			✓	
	➤ Mejora de rendimientos en los animales con la asistencia técnica.	Cree usted con la asistencia técnica realizada en la parte pecuaria, ha mejorado los rendimientos de sus animales (leche, carne, lana, etc).							✓			✓			✓			✓	
	➤ Utiliza paquete tecnológico en la asistencia técnica agrícola.	Para realizar asistencia técnica en cultivos, utiliza los insumos, materiales, herramientas y otros que corresponden al paquete tecnológico.							✓			✓			✓			✓	
	➤ Mejora de rendimiento de los cultivos con la asistencia técnica.	Cree usted con la asistencia técnica realizada en la parte agrícola, ha mejorado los rendimientos de sus cultivos (papa, maíz, haba, cebada, etc).							✓			✓			✓			✓	
	➤ Transferencia tecnológica en cultivos es adecuada en el desarrollo de fortalecimiento de capacidades.	En el desarrollo del Fortalecimiento de capacidades en cultivos, la transferencia tecnológica (capacitación, talleres, escuelas de campo) es adecuada y/o convincente.							✓			✓			✓			✓	
	➤ Transferencia tecnológico en crianzas es adecuada en el desarrollo fortalecimiento de capacidades.	En el desarrollo del Fortalecimiento de capacidades en crianzas, la transferencia tecnológica (capacitación, talleres, escuelas de campo) es adecuado y/o convincente.							✓			✓			✓			✓	
	➤ Superación de la línea de base en la producción con el fortalecimiento de capacidades en cultivos y crianzas.	El fortalecimiento de capacidades en cultivos y crianzas le han ayudado a superar la línea de base de su producción.							✓			✓			✓			✓	
	➤ Garantiza su participación en los eventos del fortalecimiento de las capacidades.	Será garantizado su participación en los próximos eventos de fortalecimiento de capacidades en crianzas y cultivos a desarrollarse.							✓			✓			✓			✓	
	➤ Ayuda a promocionar sus productos los eventos de ferias y festivales.	Cree Ud., que los eventos de Ferias y festivales, ayuda a promocionar sus productos de la actividad que desarrolla.							✓			✓			✓			✓	

➤ Satisfacción con los precios de los productos que ofertan en los eventos de ferias y festivales.	Cree Ud., que los precios de los productos que oferta en las ferias y festivales, satisfacen sus expectativas.						✓		✓		✓		✓		
➤ Incentivos ofrecidos en eventos de ferias y festivales.	Los incentivos y/o premios ofrecidos en los eventos de ferias y festivales, que Ud., participó, rebasan sus expectativas.						✓		✓		✓		✓		
➤ Participación garantizada en los eventos de ferias y festivales.	Será garantizado su participación en los próximos eventos de ferias y festivales a desarrollarse.						✓		✓		✓		✓		
➤ Acopio oportuno de datos estadísticos en los cultivos.	Es oportuno la información recabada de los datos estadísticos en los cultivos de acuerdo a su estado fenológico.						✓		✓		✓		✓		
➤ Satisfacción de los precios de chacra de los cultivos frente a los costos de producción.	Los precios de chacra ofertados en los cultivos, satisfacen sus expectativas frente a los costos de producción.						✓		✓		✓		✓		
➤ Participación en la programación de intenciones de siembra.	Usted es participe en la programación de intenciones de siembra para cada campaña agrícola realizado por la Agencia Agraria.						✓		✓		✓		✓		
➤ Participación en la programación anual pecuaria.	Usted es participe en la programación anual pecuaria que realiza la Agencia Agraria.						✓		✓		✓		✓		
➤ Confianza de datos meteorológicos recabados por la agencia agraria.	Le genera confianza los datos meteorológicos evaluados por la Agencia Agraria frente a los eventos y siniestros naturales suscitados durante el año.						✓		✓		✓		✓		
➤ Satisfacción de servicio realizado con los equipos y maquinarias agrícolas.	Le ha dejado satisfecho los servicios realizados con las maquinarias agrícolas, trilladoras, motobombas, motosierras, movilidades y otros.						✓		✓		✓		✓		
➤ Satisfacción con las acciones de la agencia agraria en la producción de los plantones forestales y temas ambientales.	Le ha dejado satisfecho la acción de la Agencia Agraria en la Producción de plantones forestales, manejo de bosques macizos, forestación y						✓		✓		✓		✓		

[illegible]**FIRMA DEL EVALUADOR**

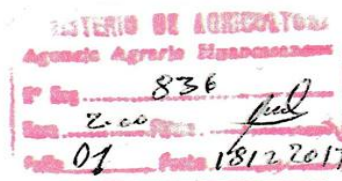
ANEXO N.º 7

NEXO N°

CARTA N° 001 - 2017 - HSV -NSH

Sr.

Dr. HECTOR SUMARI VILCHEZ
Director de Agencia Agraria de Huanca Sancos




Ciudad

De mi mayor consideración

Por el presente me dirijo a Ud, para manifestarle que los suscritos vienen desarrollando el trabajo de investigación denominado **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS PRODUCTORIOS AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA DE HUANCASANCOS"**

Con mención del grado de Maestría en Gestión Pública, por tal razón solicito a que me permita aplicar los instrumentos de recolección de datos, entrevistas y conversaciones con los productores agropecuarios usuarios que pertenecen a la Agencia Agraria de Huanca Sancos.

Sin otro particular, Atentamente.


.....
NANCY SALCEDO HUAMAN
41196296

ANEXO N.º 8

Rango Relación para tau b de kendall.

0 – 0,25: Escasa o nula

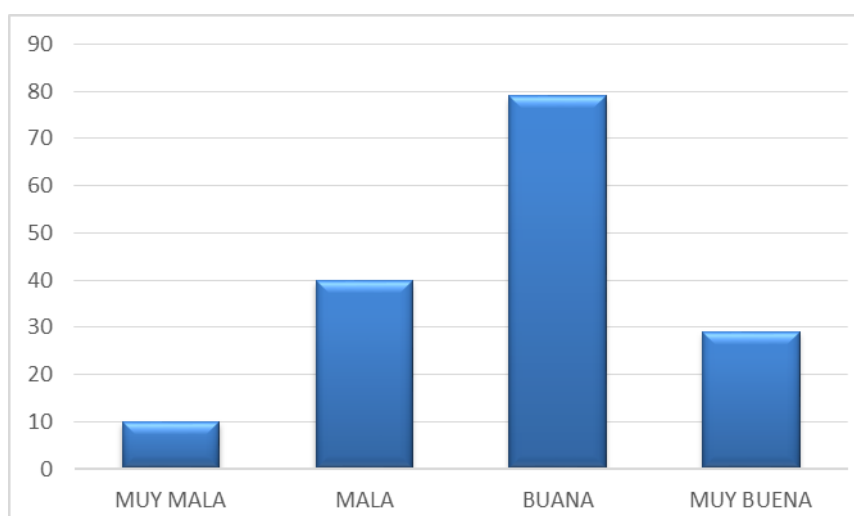
0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Entre moderada y fuerte

0,76- 1,00: Entre fuerte y perfecta

Figura 01:

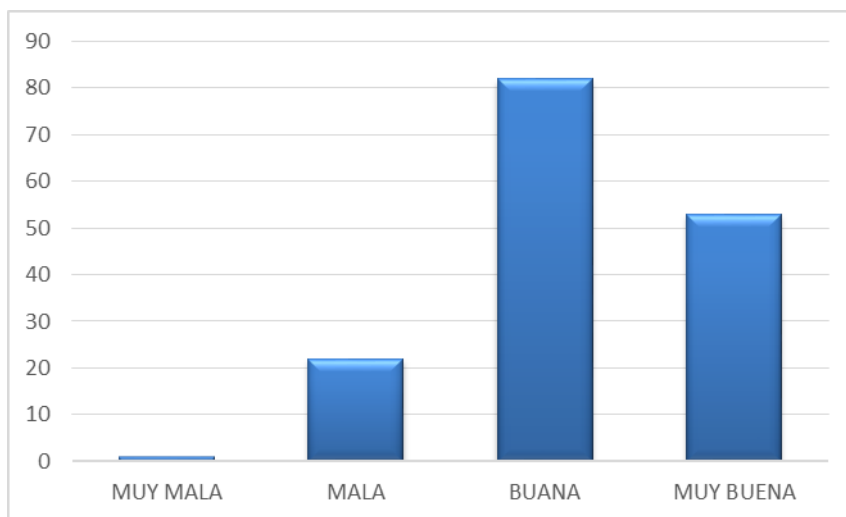
Capacidad de respuesta de los trabajadores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.



Fuente: Datos obtenidos en la encuesta para la investigación

Figura 02:

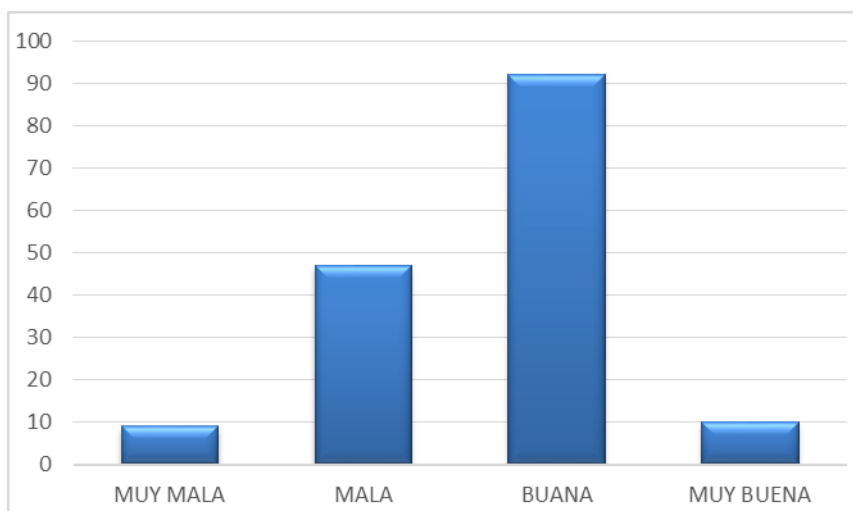
Nivel de cortesía de los trabajadores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.



Fuente: Datos obtenidos en la encuesta para la investigación

Figura 03:

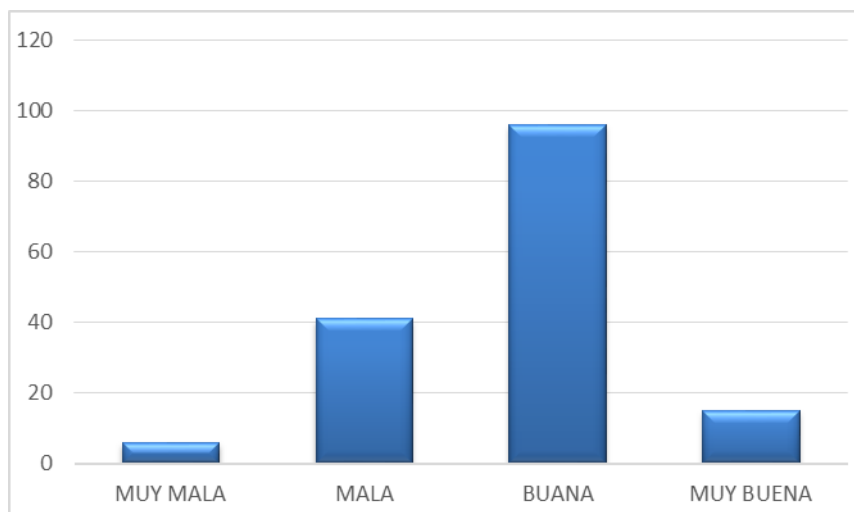
Nivel de competencias personales de los trabajadores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.



Fuente: Datos obtenidos en la encuesta para la investigación

Figura 04:

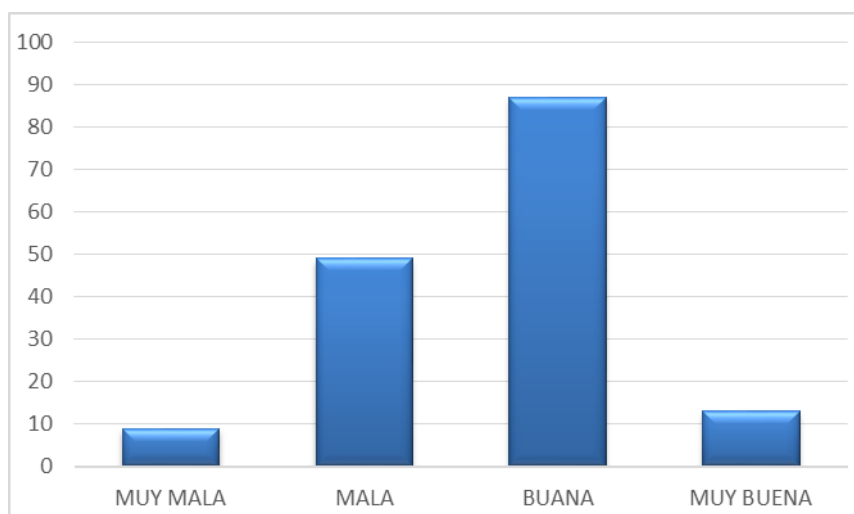
Calidad de servicio de los trabajadores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.



Fuente: Datos obtenidos en la encuesta para la investigación

Figura 05:

Satisfacción de los productores agropecuarios usuarios de la Agencia Agraria Huanca Sancos – Ayacucho 2017.



Fuente: Datos obtenidos en la encuesta para la investigación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. González González, Dionisio Godofredo	Docente UCV	Cuestionario	Br. Sumari Vilchez, Héctor Br. Salcedo Huamán, Nancy
Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.			


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la variable de interés.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

I. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento tiene una secuencia lógica entre las variables, dimensiones y la metodología de la investigación y se ciñe al rigor científico por lo que se recomienda su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: Muy buena 80%.

Ayacucho,			961713718
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Dr. González González, Dionisio Godofredo	Docente UCV	Cuestionario	Br. Sumari Vilchez, Héctor Br. Salcedo Huamán, Nancy

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				X	
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la variable de interés.				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				X	
20. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

II. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento tiene una secuencia lógica entre las variables, dimensiones y la metodología de la investigación y se ciñe al rigor científico por lo que se recomienda su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: Muy buena 80%.

Ayacucho,			961713718
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. PAUCAR MISAICO, Nicolás	Docente UCV	Cuestionario	Br. Sumari Vilchez, Héctor Br. Salcedo Huamán, Nancy

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
40. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
41. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
42. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
43. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
44. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
45. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				X	
46. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la variable de interés.				X	
47. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
48. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
49. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

V. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento tiene una secuencia lógica entre las variables, dimensiones y la metodología de la investigación y se ciñe al rigor científico por lo que se recomienda su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: Muy buena 80%.

Ayacucho,	29102558		999058940
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. PAUCAR MISAICO, Nicolás	Docente UCV	Cuestionario	Br. Sumari Vilchez, Héctor Br. Salcedo Huamán, Nancy

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
50. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
51. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
52. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
53. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
54. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
55. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				X	
56. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la variable de interés.				X	
57. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
58. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
59. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				X	

VI. OPINION DE APLICACIÓN

El instrumento tiene una secuencia lógica entre las variables, dimensiones y la metodología de la investigación y se cife al rigor científico por lo que se recomienda su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: Muy buena 80%.

Ayacucho,	29102558		999058940
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Farfán Bellido, Rene	Docente UCV	Cuestionario	Br. Sumari Vilchez, Héctor Br. Salcedo Huamán, Nancy

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN


INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				79	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				70	
23. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				79	
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				77	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				69	
26. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la variable de interés.				77	
27. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				78	
28. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				79	
29. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				70	

Total 76.4%

III. OPINION DE APLICACIÓN

En mi opinión el instrumento de investigación para medir la variable para el estudio es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: Muy buena 76.4%.

Ayacucho,	41702029		988204070
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES
AGROPECUARIOS

I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del Informante	Cargo o Institución donde Labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento
Dr. Farfán Bellido, Rene	Docente UCV	Cuestionario	Br. Sumari Vilchez, Héctor Br. Salcedo Huamán, Nancy

Título de la Investigación: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PRODUCTORES AGROPECUARIOS USUARIOS DE LA AGENCIA AGRARIA HUANCA SANCOS – AYACUCHO, 2017.


II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
30. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				70	
31. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				75	
32. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				77	
33. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
34. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				76	
35. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la variable de interés				80	
36. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la variable de interés.				76	
37. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				74	
38. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				77	
39. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado				79	
Total					76.2	

IV. OPINION DE APLICACIÓN

En mi opinión el instrumento de investigación para medir la variable para el estudio es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: Muy buena 76.2%.

Ayacucho,	41702029		988204070
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

